TROUSSE DIAGNOSTIQUE
DE SÉCURITÉ À L'INTENTION
DES COLLECTIVITÉS LOCALES

Manuel pour accompagner le processus et déterminer le diagnostic de sécurité

[vivre en sécurité › se donner les moyens]

vol. 6

Québec

TROUSSE DIAGNOSTIQUE
DE SÉCURITÉ À L'INTENTION
DES COLLECTIVITÉS LOCALES

Manuel pour accompagner le processus et déterminer le diagnostic de sécurité

[**vivre en sécurité** › se donner les moyens]

vol. 6

Institut national de santé publique
Québec

Avec la collaboration de :
• Ministère de la Sécurité publique

Auteurs

Louise Marie Bouchard
Direction du développement des individus et des communautés, Institut national de santé publique du Québec

Pierre Maurice
Direction du développement des individus et des communautés, Institut national de santé publique du Québec

Monique Rainville
Direction du développement des individus et des communautés, Institut national de santé publique du Québec

Sous la coordination scientifique de

Pierre Maurice
Direction du développement des individus et des communautés, Institut national de santé publique du Québec

Avec la collaboration de

Catherine Belley
Direction du développement des individus et des communautés, Institut national de santé publique du Québec

Robert Lavertue
Direction de la prévention et de l'organisation policière, ministère de la Sécurité publique du Québec

Conception graphique de la page couverture

Lucie Chagnon

Grille typographique et mise en pages

Parution inc.

Remerciements

Ce guide a été réalisé à l'intérieur du projet « Trousse diagnostique de sécurité à l'intention des MRC et des municipalités ». Ce projet est financé en partie par la Stratégie nationale pour la prévention du crime du gouvernement du Canada. Le financement et la réalisation de ce projet ont été recommandés par le ministère de la Sécurité publique du Québec.

Canada Québec

Ce document est disponible intégralement en format électronique (PDF) sur le site Web de l'Institut national de santé publique du Québec au : http://www.inspq.qc.ca.

The document is also available in English under the title Safety Diagnosis Tool Kit for Local Communities - Safety Diagnosis Handbook. Please visit the Web sites mentioned above.

Les reproductions à des fins d'étude privée ou de recherche sont autorisées en vertu de l'article 29 de la Loi sur le droit d'auteur. Toute autre utilisation doit faire l'objet d'une autorisation du gouvernement du Québec qui détient les droits exclusifs de propriété intellectuelle sur ce document. Cette autorisation peut être obtenue en formulant une demande au guichet central du Service de la gestion des droits d'auteur des Publications du Québec à l'aide d'un formulaire en ligne accessible à l'adresse suivante : http://www.droitauteur.gouv.qc.ca/autorisation.php, ou en écrivant un courriel à : droit.auteur@cspq.gouv.qc.ca.

Les données contenues dans le document peuvent être citées, à condition d'en mentionner la source.

Dépôt légal – 3e trimestre 2011
ISSN : 1917-8492 (version imprimée)
ISSN : 1917-8506 (PDF)
ISBN : 978-2-550-62906-1 (version imprimée)
ISBN : 978-2-550-62907-8 (PDF)
Bibliothèque et Archives nationales du Québec
Bibliothèque et Archives Canada

© Gouvernement du Québec (2011)

Collection [vivre en sécurité › se donner les moyens]

Ce document fait partie d'une collection produite dans le but de favoriser et soutenir la promotion de la sécurité dans les milieux de vie. Il est à noter que les volumes 6 à 12 constituent les principaux éléments d'une trousse diagnostique de sécurité développée à l'intention des collectivités locales. À ce jour, la collection est composée des volumes suivants :

> *Veuillez prendre note que la liste des volumes de la collection [Vivre en sécurité, se donner les moyens] présentée dans les volumes 6, 10, 11, 12 et 13 publiés avant 2011 diffère de la présente liste.*

VOLUME 1

Renée Levaque, Laurence Le Hénaff et Pierre Maurice. *Formation pour l'amélioration de la sécurité et la prévention de la criminalité à l'intention des collectivités locales*, Québec, Institut national de santé publique du Québec, 2006.

VOLUME 2

Josephina Alvarez. *Réalisation d'un diagnostic de sécurité. Trousse à l'intention des collectivités locales – Les diagnostics locaux de sécurité : une étude comparée pour mieux comprendre et mieux agir*, Québec, Institut national de santé publique du Québec, 2006.

VOLUME 3

Julie Laforest. *Indicateurs de vulnérabilité associés à la sécurité d'un territoire*, Québec, Institut national de santé publique du Québec, 2007.

VOLUME 4 (à paraître)

VOLUME 5

Louise Marie Bouchard, Monique Rainville, Pierre Maurice et Mélanie Tessier. *Enquête sur la sécurité des personnes et la victimation dans les milieux de vie – Questionnaires et mode d'emploi d'un outil informatique pour faciliter la saisie, le traitement et l'analyse des données*, Québec, Institut national de santé publique du Québec (à paraître en 2012).

VOLUME 6

Louise Marie Bouchard, Pierre Maurice et Monique Rainville. *Trousse diagnostique de sécurité à l'intention des collectivités locales – Manuel pour accompagner le processus et déterminer le diagnostic de sécurité*, Québec, Institut national de santé publique du Québec, 2011.

VOLUME 7

Louise Marie Bouchard, Pierre Maurice, Daniel Rochette et Robert Lavertue. *Trousse diagnostique de sécurité à l'intention des collectivités locales – Guide de réalisation du portrait général du milieu*, Québec, Institut national de santé publique du Québec, 2011.

VOLUME 8

Louise Motard. *Trousse diagnostique de sécurité à l'intention des collectivités locales – Guide sur l'analyse de la criminalité à partir des statistiques officielles – 2e édition*, Québec, Institut national de santé publique du Québec, 2011.

VOLUME 9

Catherine Goulet-Cloutier, Louise Marie Bouchard et Pierre Maurice. *Trousse diagnostique de sécurité à l'intention des collectivités locales – Guide de réalisation d'une enquête sur la sécurité des personnes d'un milieu de vie*, Québec, Institut national de santé publique du Québec, 2011.

VOLUME 10

Monique Rainville, Louise Marie Bouchard et Pierre Maurice. *Trousse diagnostique de sécurité à l'intention des collectivités locales – Guide d'organisation d'un forum de discussion – 2e édition*, Québec, Institut national de santé publique du Québec, 2011.

VOLUME 11

Julie Laforest, Louise Marie Bouchard et Pierre Maurice. *Trousse diagnostique de sécurité à l'intention des collectivités locales – Guide d'organisation d'entretiens semi-dirigés avec des informateurs clés – 2e édition*, Québec, Institut national de santé publique du Québec, 2011.

VOLUME 12

Louise Marie Bouchard, Pierre Maurice et Monique Rainville. *Trousse diagnostique de sécurité à l'intention des collectivités locales – Guide d'observation directe d'un milieu au regard de sa sécurité – 2e édition*, Québec, Institut national de santé publique du Québec, 2011.

VOLUME 13

Julie Laforest, Louise Marie Bouchard et Pierre Maurice. *Passer d'un diagnostic de sécurité à un plan d'action : un guide à l'intention des collectivités locales*, Québec, Institut national de santé publique du Québec, 2010.

Remerciements

Nous tenons à souligner la contribution de plusieurs personnes qui ont participé de près ou de loin à faire de cette trousse ce qu'elle est aujourd'hui.

Notre profonde gratitude va à l'équipe de prévention de la criminalité du ministère de la Sécurité publique du Québec pour leur soutien tout au long du projet. Plus particulièrement, nos plus sincères remerciements vont à M^me^ Linda Veillette (comme chef du Service de la prévention de la criminalité jusqu'en 2008 et, par la suite, en tant qu'analyste en renseignements opérationnels, Sûreté du Québec, Outaouais), M. Robert Lavertue (chef du Service de la prévention de la criminalité) et M. Daniel Rochette pour avoir si généreusement répondu à nos nombreuses questions, avoir participé activement aux discussions sur le contenu de la trousse et avoir commenté chacune des versions des guides qui composent l'actuelle trousse diagnostique. Un merci tout particulier à M. Jean-François Boucher et M^me^ Danièle Desmeules pour leur généreux soutien à la partie administrative du projet ainsi qu'à M. Alexandre Huard pour ses commentaires constructifs sur les versions finales des outils de la trousse.

Nous souhaitons également remercier et souligner le travail du coordonnateur provincial et des coordonnateurs des sites pilotes de la phase restreinte d'implantation des stratégies locales de prévention issue de la Politique ministérielle en prévention de la criminalité du ministère de la Sécurité publique qui, entre 2004 et 2007, nous ont fait partager leur expérience terrain et ainsi enrichir nos travaux de production de la trousse. Il s'agit de :

- M. Michel Fortin, coordonnateur provincial ;
- M^mes^ Annie Lachance et Lucie Watts, municipalité régionale de comté de Matane ;
- MM. Jean-Francois Descroches et André Chauvette, municipalité régionale de comté de D'Autray ;
- M^mes^ Rachel Lacombe et Cécile Leclerc (intérim d'un an), municipalité régionale de comté des Laurentides ;
- M^mes^ Jocelyne Lebrun et Sylvie Labrie, arrondissement Ville-Marie de la ville de Montréal ;
- M^mes^ Marie Pleau et Sylvie Fournier, arrondissement Limoilou de la ville de Québec.

Nos remerciements vont également à M. Robert Roy, professeur associé à la Chaire d'éthique appliquée de l'Université de Sherbrooke, qui a patiemment répondu à nos questions sur les problèmes éthiques qui peuvent surgir dans un contexte de diagnostic de sécurité.

Nous souhaitons exprimer notre reconnaissance à nos collègues de l'INSPQ qui ont accepté d'investir leur temps pour nous aider à mener ce projet à terme. Un clin d'œil particulier à M^me^ Julie Laforest pour son soutien, ses commentaires et sa présence réconfortante à des moments clés du projet, à M. Michel Lavoie pour ses précieux commentaires et à M^me^ Florence Niquet pour la correction des épreuves.

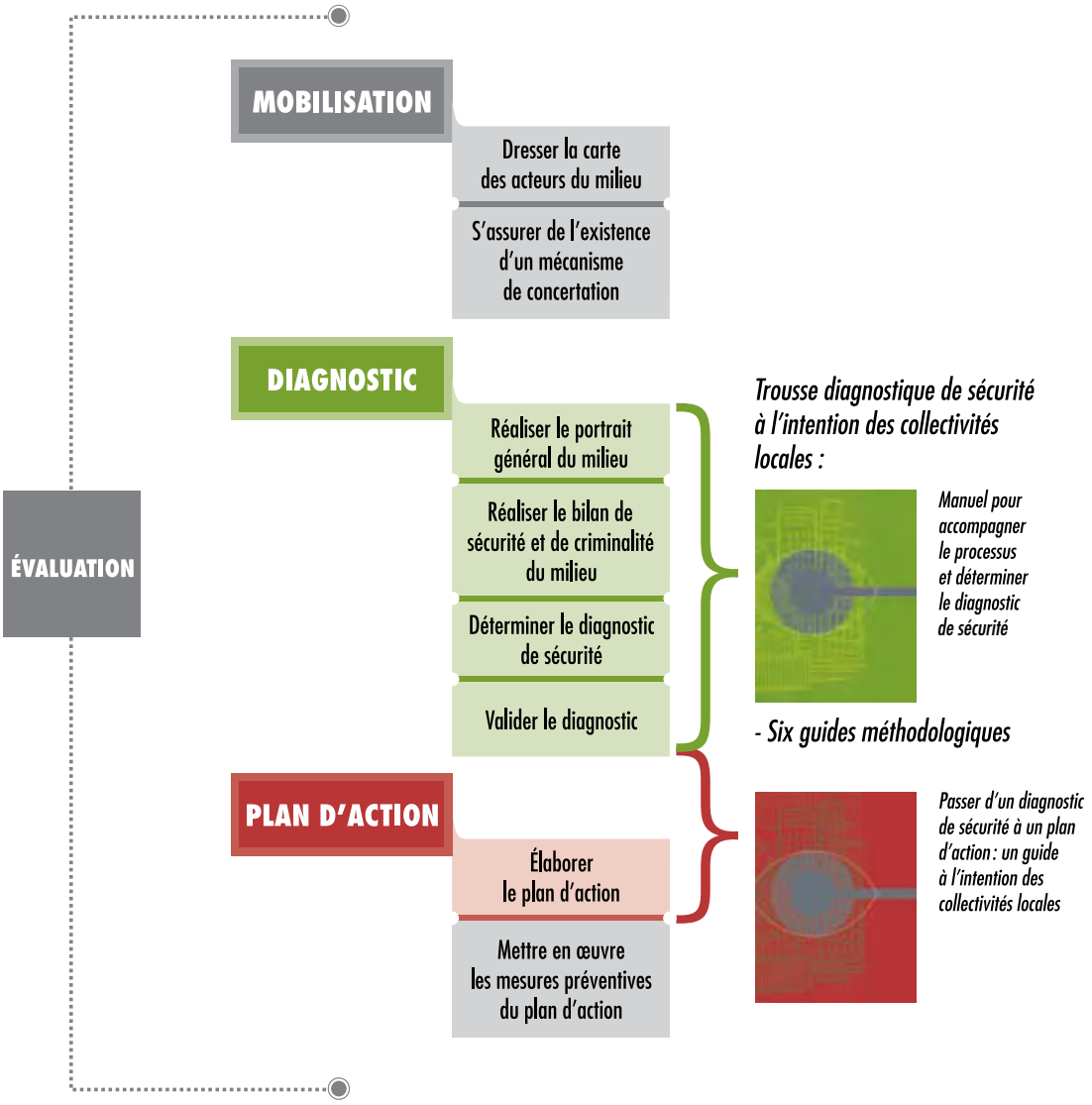
Enfin, nous aimerions souligner le travail exceptionnel de M^me^ Monique Rainville, aujourd'hui en poste à la Direction régionale de santé publique de la Capitale-Nationale. De 2003 à 2007, elle a travaillé sans relâche à ce projet, sachant poser les bonnes questions et y apportant toute sa sensibilité et son intelligence. Au cours des derniers mois, elle a accepté de lire et commenter les guides. Sa disponibilité tout comme la finesse de ses commentaires auront été une source d'inspiration et de réconfort jusqu'à la fin du projet.

Nous tenons à préciser que les informations et positions exprimées dans tous les documents de la *Trousse diagnostique de sécurité à l'intention des collectivités locales* n'engagent d'aucune manière les personnes mentionnées précédemment, pas plus que leur organisation d'appartenance.

À propos de cette trousse

Une approche par milieu de vie pour promouvoir la sécurité et prévenir la criminalité suppose l'application d'une démarche structurée de planification des interventions à réaliser. Cette démarche implique la mobilisation de la population et des partenaires intersectoriels, la réalisation d'un diagnostic de sécurité et l'élaboration d'un plan d'action. C'est pour soutenir cette démarche que la *Trousse diagnostique de sécurité à l'intention des collectivités locales* a été élaborée. Celle-ci est composée de plusieurs outils, dont le *Manuel pour accompagner le processus et déterminer le diagnostic de sécurité* et six guides méthodologiques. Il est à noter qu'outre la présente trousse le document *Passer d'un diagnostic de sécurité à un plan d'action : un guide à l'intention des collectivités locales* a été produit pour faciliter la transposition du diagnostic en plan d'action efficace.

Démarche structurée de planification des interventions à réaliser


MOBILISATION
Dresser la carte des acteurs du milieu
S'assurer de l'existence d'un mécanisme de concertation
DIAGNOSTIC
Réaliser le portrait général du milieu
Réaliser le bilan de sécurité et de criminalité du milieu
Déterminer le diagnostic de sécurité
Valider le diagnostic
PLAN D'ACTION
Élaborer le plan d'action
Mettre en œuvre les mesures préventives du plan d'action
ÉVALUATION
Trousse diagnostique de sécurité à l'intention des collectivités locales :
Manuel pour accompagner le processus et déterminer le diagnostic de sécurité
- Six guides méthodologiques
Passer d'un diagnostic de sécurité à un plan d'action : un guide à l'intention des collectivités locales

Disposer d'un diagnostic de sécurité pour un milieu de vie donné est utile à une prise de décision juste et adéquate quant aux actions à privilégier en matière d'amélioration de la sécurité et de prévention de la criminalité. Un diagnostic de sécurité rigoureux permettra ainsi de circonscrire les problèmes ainsi que les conditions sociales et physiques susceptibles d'avoir une influence sur la sécurité du milieu. Cette connaissance aidera les différents acteurs concernés à choisir les actions préventives appropriées.

Pour bien comprendre les problèmes et les enjeux de sécurité dans un milieu de vie, plusieurs questions viennent spontanément à l'esprit. Par où commencer, quoi chercher, où trouver les données, comment les recueillir, les traiter et les analyser et, finalement, comment obtenir, en fin de course, une liste de problèmes qui feront consensus ? La *Trousse diagnostique de sécurité à l'intention des collectivités locales* a pour objectif de répondre à ces questions. Elle vise essentiellement à fournir aux collectivités locales des outils qui permettent d'appliquer une méthode structurée pour définir la réalité du milieu de la façon la plus objective possible, sans toutefois se perdre dans une surabondance d'informations.

Milieu de vie

« Un milieu de vie est l'endroit où les gens vivent, apprennent et travaillent, qui comprend un lieu et son contexte social dans lequel les gens interagissent quotidiennement[1]. » Un milieu de vie peut être la maison, l'école, le milieu de travail, le village, le quartier. Un milieu de vie peut également correspondre à un territoire administratif tel un arrondissement, une municipalité ou une MRC, mais aussi être défini par les membres d'une communauté en fonction des lieux où se déroulent leurs activités quotidiennes.

Le présent manuel est l'élément central de cette trousse. Il vise à accompagner l'ensemble du processus menant à la réalisation d'un diagnostic de sécurité, à partir des étapes préparatoires jusqu'à la réalisation du rapport final. Il vise également à baliser le processus de traitement, d'analyse et de synthèse des données pertinentes à la réalisation du bilan de sécurité du milieu.

La trousse a été conçue de manière à faciliter son utilisation et à maximaliser l'autonomie des milieux dans le processus de réalisation d'un diagnostic de sécurité. Une attention particulière a été apportée aux outils pour les rendre les plus conviviaux possible. Il faut toutefois convenir que certaines activités peuvent nécessiter d'avoir recours à des personnes ayant des compétences particulières. Il peut arriver que certains de vos partenaires aient les compétences recherchées et qu'ils puissent être mis à contribution à un moment ou à un autre de la collecte, du traitement ou de l'analyse des données. Si ce n'est pas le cas, ce peut être une occasion d'aller frapper à la porte de certaines personnes-ressources (départements universitaires, direction de santé publique ou tout autre organisme susceptible de soutenir vos activités) afin de les inviter à être partenaire du processus diagnostique entrepris.

1. Ministère de la Santé et des Services sociaux. *Cadre conceptuel de la santé et de ses déterminants. Résultat d'une réflexion commune*, mars 2000, p. 12 [http://publications.msss.gouv.qc.ca/acrobat/f/documentation/2010/10-202-02.pdf].

THÈMES COUVERTS DANS LA TROUSSE

Réaliser un diagnostic de sécurité implique d'envisager la sécurité sous l'angle des réalités vécues par la population concernée. Ces réalités sont nombreuses et peuvent varier d'un milieu à l'autre. C'est pourquoi la trousse diagnostique s'appuie sur une définition de la sécurité qui se veut suffisamment inclusive pour répondre à l'ensemble des préoccupations potentielles d'une population. Cette définition est celle qui a inspiré la définition proposée dans le document *Sécurité dans les milieux de vie – Guide à l'intention des municipalités*[3]. Elle est présentée dans l'encadré ci-contre. Fait à noter, elle permet de prendre en compte non seulement des problèmes observables, mais également les perceptions et le sentiment de sécurité de la population.

Définition de la sécurité

« La sécurité est un état où les dangers et les conditions pouvant provoquer des dommages d'ordre physique, psychologique ou matériel sont contrôlés de manière à préserver la santé et le bien être des individus et de la communauté[2]*. »*

Bien que la plupart des outils présentés dans la trousse soient adaptables et permettent l'intégration de l'ensemble des enjeux de sécurité inclus dans cette définition, ils sont davantage axés sur la criminalité et la victimation[4], le désordre et les incivilités, la perception de la sécurité et le sentiment de sécurité, ainsi que l'appréciation des services à la population. Ces thèmes sont définis à l'annexe 1.

LES OUTILS DISPONIBLES DANS LA TROUSSE

Afin de faire un choix judicieux parmi les différents outils à employer pour la réalisation du diagnostic de sécurité, il est utile de connaître leur raison d'être, ce qu'ils permettent de faire ainsi que leurs principales caractéristiques.

En plus du présent manuel, six guides méthodologiques viennent compléter cette trousse. Le premier vise à soutenir la réalisation du portrait général du milieu. Les cinq autres ont été produits pour accompagner les activités de collecte, de traitement et d'analyse des données concernant la sécurité :

- *Guide de réalisation du portrait général du milieu* ;
- *Guide sur l'analyse de la criminalité à partir des statistiques officielles* ;
- *Guide de réalisation d'une enquête sur la sécurité des personnes d'un milieu de vie* ;
- *Guide d'organisation d'un forum de discussion* ;
- *Guide d'organisation d'entretiens semi-dirigés avec des informateurs clés* ;
- *Guide d'observation directe d'un milieu au regard de sa sécurité.*

2. P. Maurice, M. Lavoie, R. Levaque, A. Chapdelaine, H. Bélanger-Bonneau, L. Svanström, L. Laflamme, R. Andersson et C. Romer, *Sécurité et promotion de la sécurité : aspects conceptuels et opérationnels*, Québec, Centre collaborateur OMS du Québec pour la promotion de la sécurité et la prévention des traumatismes, 1998, p. 8 [http://www.inspq.qc.ca/publications/notice.asp ?E=p&NumPublication=149].

3. Ce document est disponible à partir du Centre québécois de ressources en promotion de la sécurité et en prévention de la criminalité : www.crpspc.qc.ca.

4. Le terme est défini comme « le fait qu'une personne ait été victime d'un acte qui porte atteinte à sa personne ou à ses biens ». Sébastian Roché, *Insécurité et libertés*, collection L'épreuve des faits, Seuil, France, 1994, p. 25.

Tous ces guides méthodologiques ont été conçus afin de répondre à des besoins variables et pour être utilisés dans des contextes différents. Ils sont décrits à l'annexe 2. Bien entendu, il n'est pas nécessaire ni souhaitable d'utiliser tous les guides méthodologiques pour faire un bon diagnostic de sécurité. Par exemple, si vous désirez réaliser un diagnostic qui couvre un quadrilatère, une municipalité de moins de 10 000 habitants ou des rues avoisinant un parc ou une artère commerciale, vous pourriez n'avoir recours qu'à des entretiens avec des informateurs clés et des statistiques de criminalité pour tracer le portrait des problèmes de sécurité déclarés et perçus. Dans la même situation, d'autres pourraient choisir de mener une enquête et de réaliser des entretiens avec des informateurs clés. En fait, il n'y a pas de bonnes ou de mauvaises réponses dans le choix des outils. Ce choix dépend surtout des besoins, du type de territoire ou de milieu de vie, des ressources disponibles ou des compétences nécessaires pour les appliquer.

Table des matières

Comment se repérer dans ce guide XI

1.
Réaliser le diagnostic en un clin d'œil 1

2.
Réunir les conditions 3
PARTAGER DES NOTIONS DE BASE 3
Qu'est-ce qu'un diagnostic de sécurité dans un milieu de vie ? 3
Pourquoi un diagnostic ? 3
Une étape dans une séquence… 5
Facteurs de succès pour la réalisation d'un diagnostic 6
DÉTERMINER L'OBJECTIF DU PROJET 9
IDENTIFIER LE OU LES RESPONSABLES DE L'OPÉRATION 10

3.
Réaliser le portrait général du milieu 11

4.
Réaliser le bilan de sécurité et de criminalité du milieu 13
PLANIFIER LES ACTIVITÉS 13
Quels sont nos besoins en information ? 13
Quelles sont les méthodes appropriées pour explorer ces thèmes ? 13
Quelle période les données devront-elles couvrir ? 16
Comment va-t-on s'y prendre ? 17
RÉALISER LES ACTIVITÉS PLANIFIÉES 18
DÉTERMINER LES PROBLÈMES DE SÉCURITÉ 19

5.
Déterminer le diagnostic 25

6.
Valider le diagnostic 31

Annexe 1 – Définition des thèmes couverts dans la présente trousse diagnostique 33

Annexe 2 – Description des guides méthodologiques 39

Annexe 3 – Carte des acteurs 43

Annexe 4 – Exemples de thèmes de sécurité 47

Annexe 5 – Exemple de plan de mise en œuvre du bilan de sécurité du milieu 57

Annexe 6 – Aspects éthiques à considérer dans un diagnostic de sécurité 61

Comment se repérer dans ce guide

LE PRÉSENT DOCUMENT COMPREND SIX SECTIONS.

La première section offre un aperçu des étapes à suivre pour réaliser un diagnostic de sécurité.

1 APERÇU

La deuxième section est consacrée à différentes conditions à réunir avant d'amorcer un projet de diagnostic de sécurité.

2 CONDITIONS

La troisième section introduit la réalisation du portrait général qui permettra d'acquérir une connaissance commune du milieu à partir de différentes caractéristiques.

3 PORTRAIT

La quatrième section est le cœur du diagnostic. Elle est destinée à réaliser un bilan de sécurité, soit de déterminer les problèmes de sécurité présents dans le milieu.

4 BILAN

La cinquième section est consacrée à la détermination du diagnostic à partir des faits saillants tirés du portrait général et du bilan de sécurité du milieu.

5 DIAGNOSTIC

La sixième et dernière section encadre l'exercice de validation du diagnostic.

6 VALIDATION

Enfin, une définition sommaire des thèmes de sécurité retenus, une brève description des guides méthodologiques, un exemple de carte des acteurs, des exemples de thèmes de sécurité à envisager dans un exercice diagnostique, un exemple de plan de mise en œuvre d'un projet de diagnostic ainsi qu'une réflexion sur les aspects éthiques à considérer complètent ce guide.

ANNEXES

Réaliser le diagnostic en un clin d'œil

Faire un diagnostic de sécurité consiste à produire une liste de problèmes et de conditions sociales et physiques susceptibles d'avoir une influence sur la sécurité du milieu. Un diagnostic doit nécessairement être basé sur la réalité du milieu. Pour bien la décrire, il faut donc aller chercher de l'information. Pour éviter de vous retrouver dépassé par une somme considérable d'informations à ne plus savoir quoi en faire, nous vous suggérons de suivre un processus qui va devoir être soigneusement planifié. En plus de la collecte de données, ce processus devra comporter des activités de traitement et d'analyse de données afin de résumer la réalité du milieu au regard de sa sécurité.

La figure 1 présente un sommaire de chacune des étapes à suivre pour déterminer le diagnostic du milieu. Chacune des étapes est décrite succinctement en précisant, pour chacune d'elles, ce que vous devriez avoir en main pour la commencer et ce qui devrait avoir été produit à la fin.

Figure 1 Déterminer le diagnostic du milieu : étape par étape

CE QUE VOUS AVEZ EN MAIN POUR CETTE ÉTAPE	ÉTAPE	LE PRODUIT À LA FIN DE CETTE ÉTAPE
• Un engagement (formel ou non) clairement affiché d'améliorer la sécurité ou de réduire les problèmes de criminalité	RÉUNIR LES CONDITIONS	Une compréhension partagée de la place du diagnostic dans une démarche d'amélioration de la sécurité et des conditions de succès pour sa réalisation Une compréhension partagée de l'objectif du projet Des responsabilités bien définies pour la réalisation du projet
• La population, le territoire ou un milieu d'intérêt bien défini	RÉALISER LE PORTRAIT GÉNÉRAL DU MILIEU	Les faits saillants sur les caractéristiques géographiques, humaines, économiques et certaines caractéristiques physiques liées au logement
• L'énoncé de la vision d'une communauté en sécurité et l'objectif du projet • Les thèmes retenus • Les besoins en information bien établis • Les méthodes de collecte, de traitement et d'analyse planifiées	RÉALISER LE BILAN DE SÉCURITÉ ET DE CRIMINALITÉ DU MILIEU	Une liste des problèmes de sécurité

…suite page suivante

Figure 1 Déterminer le diagnostic du milieu : étape par étape (suite)

CE QUE VOUS AVEZ EN MAIN POUR CETTE ÉTAPE	ÉTAPE	LE PRODUIT À LA FIN DE CETTE ÉTAPE
• La liste des problèmes de sécurité et de criminalité • Les faits saillants sur les caractéristiques géographiques, humaines, économiques et certaines caractéristiques physiques liées au logement	DÉTERMINER LE DIAGNOSTIC	Un diagnostic comprenant la liste des problèmes et des conditions sociales et physiques susceptibles d'avoir une influence sur la sécurité du milieu
• Le diagnostic accompagné de l'ensemble des faits saillants sur lesquels il s'appuie.	VALIDER LE DIAGNOSTIC	Un diagnostic validé auprès d'un public restreint, notamment ceux qui ont contribué de plus près à l'élaboration du diagnostic, les représentants de la population et les représentants d'organismes susceptibles de contribuer au plan d'action UN RAPPORT FINAL

Réunir les conditions

PARTAGER DES NOTIONS DE BASE

La réalisation d'un diagnostic de sécurité met généralement à contribution un certain nombre de partenaires avec des mandats qui leur sont propres. Ces partenaires peuvent avoir des visions très différentes de la sécurité et de la pertinence de réaliser un diagnostic de sécurité. Ils utilisent généralement des méthodes de travail particulières teintées par leur mandat, leur vision et leurs compétences respectives. Afin de faciliter le bon déroulement des activités entourant la réalisation d'un diagnostic de sécurité, il importe donc de bien s'assurer que les partenaires impliqués dans la démarche partagent un certain nombre de notions. Les principales notions à considérer sont décrites dans les sections qui suivent.

Qu'est-ce qu'un diagnostic de sécurité dans un milieu de vie ?

Un diagnostic de sécurité est un portrait qui présente un état de situation en matière de sécurité dans un milieu donné. Comme l'illustre la figure 2, le diagnostic intègre les problèmes découlant du bilan de sécurité ainsi que les constats sur les conditions de vulnérabilité du milieu, c'est-à-dire les conditions sociales et physiques susceptibles d'avoir une influence sur sa sécurité. Ces dernières découlent du portrait général du milieu.

Le diagnostic s'appuie sur l'analyse des données recueillies par l'entremise de une ou plusieurs méthodes telles que l'analyse de données statistiques ou factuelles sur la criminalité et la victimation, des enquêtes, des forums de discussion, des entretiens avec des informateurs clés et des observations directes d'un milieu. La façon de recueillir et d'analyser ces données est d'ailleurs présentée dans cette trousse à l'intérieur de plusieurs guides méthodologiques. Au bout du compte, le diagnostic correspond à une liste documentée des problèmes préoccupants de sécurité et de criminalité dans un milieu donné. Ce diagnostic peut également mettre en relief un certain nombre de conditions de vulnérabilité à considérer pour comprendre et éventuellement solutionner les problèmes.

Pourquoi un diagnostic ?

Plusieurs situations peuvent donner lieu à la réalisation d'un diagnostic. Il peut s'agir du désir d'acquérir une connaissance globale de la situation à l'intérieur d'un exercice de planification stratégique. Par exemple, une municipalité pourrait vouloir utiliser l'argument de la sécurité pour attirer de nouveaux résidants ou des entreprises. Il peut s'agir également d'une démarche déclenchée afin de répondre aux préoccupations et aux craintes exprimées par les citoyens quant à leur sécurité. Dans de telles éventualités, la municipalité devrait avoir une compréhension assez générale de la sécurité sur l'ensemble de son territoire pour mieux répondre aux préoccupations de ses citoyens et ajuster ses politiques publiques en fonction de ces dernières. De plus, un service de police qui veut mieux ajuster ses services aux besoins de sa collectivité pourrait se baser sur un portrait général des principaux problèmes de sécurité à gérer sur l'ensemble ou une partie de son territoire. Il peut aussi s'agir de la nécessité d'intervenir dans une zone particulièrement sensible et aux prises avec une variété de problèmes de sécurité. Dans ce cas, le diagnostic sera circonscrit à un milieu plus restreint tel qu'un quartier, un quadrilatère, un parc, une rue, etc.

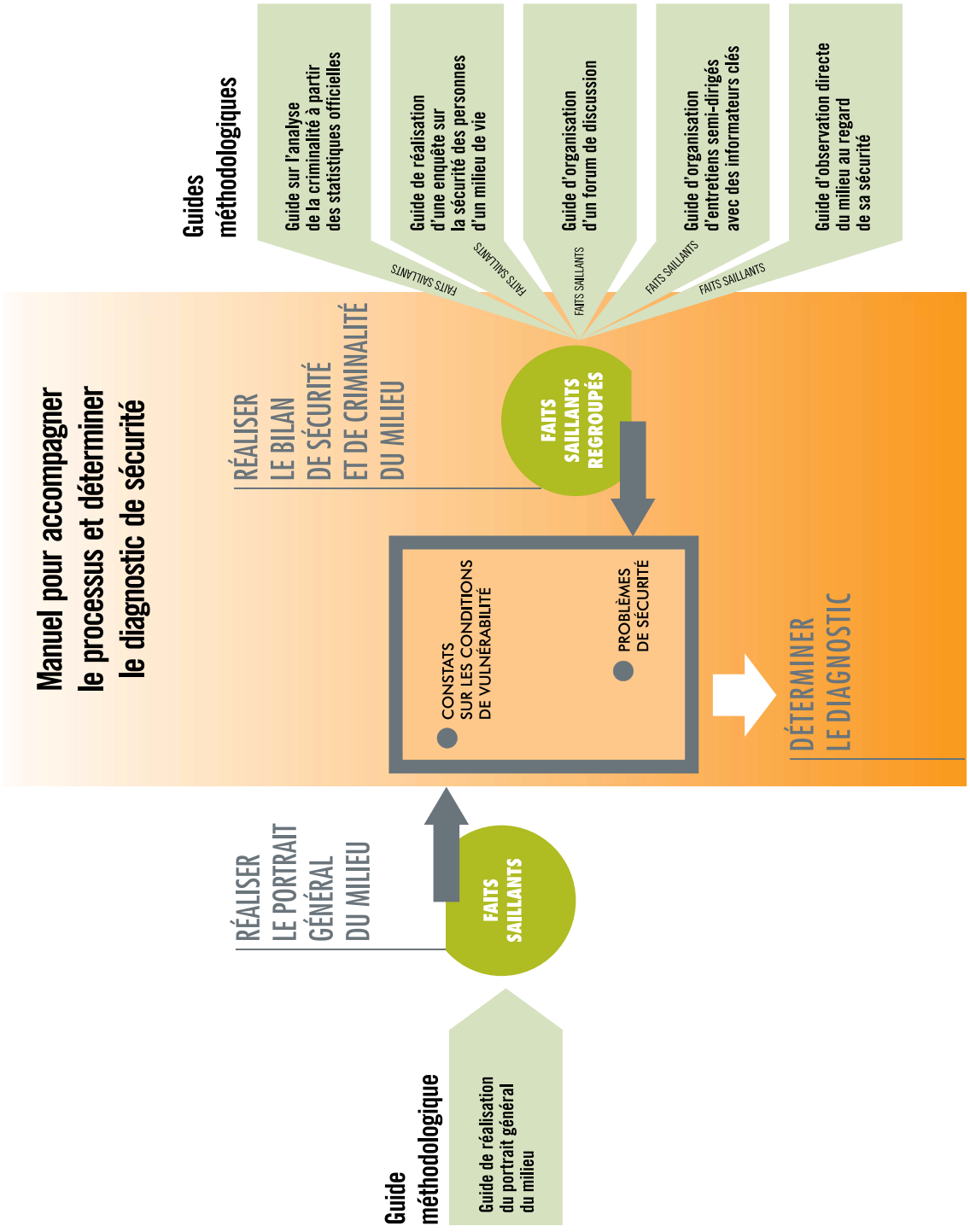

Guides méthodologiques
Guide sur l'analyse de la criminalité à partir des statistiques officielles
Guide de réalisation d'une enquête sur la sécurité des personnes d'un milieu de vie
Guide d'organisation d'un forum de discussion
Guide d'organisation d'entretiens semi-dirigés avec des informateurs clés
Guide d'observation directe du milieu au regard de sa sécurité
FAITS SAILLANTS
Manuel pour accompagner le processus et déterminer le diagnostic de sécurité
RÉALISER LE BILAN DE SÉCURITÉ ET DE CRIMINALITÉ DU MILIEU
FAITS SAILLANTS REGROUPÉS
CONSTATS SUR LES CONDITIONS DE VULNÉRABILITÉ
PROBLÈMES DE SÉCURITÉ
DÉTERMINER LE DIAGNOSTIC
RÉALISER LE PORTRAIT GÉNÉRAL DU MILIEU
FAITS SAILLANTS
Guide méthodologique
Guide de réalisation du portrait général du milieu

Figure 2 Cheminement pour déterminer un diagnostic de sécurité à partir des guides disponibles dans la trousse

Enfin, la réalisation d'un diagnostic peut être déclenchée pour solutionner des problèmes précis comme le trafic de stupéfiants, la violence conjugale, les introductions par effraction, la conduite avec facultés affaiblies par l'alcool ou les drogues, les incivilités et le désordre, etc. Ces problèmes peuvent être circonscrits ou généralisés à l'ensemble du milieu de vie. Comme ces problèmes sont complexes, souvent interreliés et provoqués par des causes communes, vous avez tout intérêt à prendre un certain recul et à les considérer globalement, à l'intérieur d'un diagnostic de sécurité dans un milieu de vie donné.

En résumé, le diagnostic peut répondre à plusieurs besoins différents. Il peut être réalisé pour mobiliser le milieu autour de problèmes particuliers ou pour écouter les préoccupations de la population et des organisations actives dans le milieu au sujet de la sécurité. Il permet également d'obtenir un consensus, au sein d'un groupe de travail, quant aux priorités d'action, ce qui facilite la mobilisation des différents partenaires interpellés. Quelle que soit la motivation de chacun, il est nécessaire de la partager avec les partenaires impliqués pour dégager un ou plusieurs objectifs compatibles avec l'ensemble des besoins exprimés.

Une étape dans une séquence…

Réaliser un diagnostic est une étape dans une séquence d'activités permettant de bien comprendre les problèmes de sécurité et de criminalité d'un milieu de vie, dans le but de mieux intervenir. Le diagnostic s'accomplit grâce à une série d'activités comprenant la collecte, le traitement et l'analyse de données. Au terme de cette étape, l'utilisateur a en main une liste de problèmes de sécurité, idéalement validée et ayant fait l'objet d'un consensus.

Sur la base de ce diagnostic, il s'agira ensuite d'élaborer le plan d'action[5]. Pour ce faire, il faudra déterminer si les problèmes précisés à l'intérieur du diagnostic sont trop nombreux pour être tous considérés et, le cas échéant, établir des priorités. Pour être réaliste, un plan d'action devrait en effet porter sur un nombre restreint de problèmes. Ce n'est qu'après avoir établi ces priorités qu'il est recommandé de compléter la documentation des problèmes retenus (circonstances, causes, conséquences, etc.). De cette manière, vous éviterez de recueillir des données inutiles au diagnostic, ce qui vous fera économiser temps et énergie.

5. Vous pouvez consulter le document *Passer d'un diagnostic de sécurité à un plan d'action : un guide à l'intention des collectivités locales*, disponible sur le site www.crpspc.qc.ca.

Facteurs de succès pour la réalisation d'un diagnostic

Expression d'une volonté politique

L'engagement politique des autorités en place est fondamental parce que ces dernières seront impliquées dans les actions à mettre en œuvre pour solutionner certains problèmes signalés dans le diagnostic. Cet engagement pourrait également conduire à une reconnaissance formelle du comité responsable de la démarche, de même que du processus diagnostique établi (déclaration officielle, résolution du conseil de ville, de l'arrondissement, etc.).

Volonté politique

Pour démontrer l'existence d'une réelle volonté politique, les autorités pourraient énoncer par écrit leurs objectifs en matière de sécurité. Par exemple :

- *favoriser le développement d'un milieu de vie sécuritaire ;*
- *augmenter le sentiment de sécurité des citoyens, des citoyennes et des familles ;*
- *accroître la contribution des citoyens et des citoyennes en matière de sécurité ;*
- *augmenter la participation des partenaires*[6].

Existence d'un groupe défini

Le processus diagnostique devra être réalisé par un groupe multidisciplinaire composé des partenaires du milieu interpellés par les enjeux de sécurité. En plus des responsables de la gouvernance du milieu de vie considéré (élus, administrateurs, etc.), vous pourriez impliquer des représentants des organisations policières, des secteurs de la santé, de l'éducation, des loisirs, des travaux publics municipaux, etc. La participation des organismes communautaires et des représentants du secteur privé devrait également être envisagée.

Il n'est pas toujours nécessaire de constituer un nouveau groupe, comité ou table de concertation. Il est en effet souvent plus réaliste d'amorcer une démarche de diagnostic au sein de structures déjà en place plutôt que d'en créer de nouvelles.

Si ce n'est pas déjà fait, nous suggérons de faire un inventaire succinct des différents organismes qui pourraient être interpellés par cette démarche (carte des acteurs). Cet inventaire permettra de s'assurer que la composition du groupe envisagé est adéquate. Cette liste sera également utile pour trouver des personnes susceptibles de participer à l'une ou l'autre des activités de collecte de données visant à obtenir une compréhension plus large des perceptions, opinions, attentes, résistances et intérêts présents dans la population au regard de la sécurité. L'annexe 3 suggère une manière de dresser la carte des acteurs de votre milieu.

6. Inspiré de Renée Levaque, *Sécurité dans les milieux de vie. Guide à l'intention des municipalités*, Comité intersectoriel sur la sécurité dans les milieux de vie, Québec, 2e édition, 69 pages et annexes [www.crpspc.qc.ca].

Climat de travail favorable au partenariat

Pour favoriser l'harmonie entre les partenaires impliqués dans un groupe, il faut créer un climat propice au travail d'équipe. Pour y arriver, un certain nombre de valeurs devront être encouragées. Parmi ces valeurs, mentionnons :

- Le respect des différences qui permet de tirer profit des forces de chacun.
- L'ouverture à des perspectives nouvelles afin de mieux prendre en compte les intérêts diversifiés de l'ensemble des partenaires. Un organisme ou un individu risque fort d'être plus contributif à l'atteinte d'un objectif commun s'il y voit également un avantage.
- La franchise et la transparence pour que les règles du jeu soient claires et partagées, créant ainsi un climat de confiance et une complicité entre les membres.
- Le pragmatisme pour réaliser le diagnostic dans un délai raisonnable en tenant compte des ressources disponibles.

Un outil diagnostique de l'action en partenariat a été développé par une équipe de chercheurs québécois. Les dix-huit questions qui composent l'outil sont autant d'éléments qui peuvent inspirer un travail en partenariat qui réunit les valeurs décrites ici.[7]

Partage d'une vision de la sécurité

Partager une vision permettra aux partenaires de discuter de leurs objectifs, de leurs priorités et d'atteindre une compréhension commune de ce qu'est une communauté en sécurité, pour ensuite réussir à travailler ensemble. En ce sens, il est intéressant de mieux comprendre et partager ce que chacun des partenaires inscrit sous le chapeau de la sécurité. Par exemple, pour les uns, un milieu sécuritaire pourrait être un milieu où il n'y a pas de criminalité alors que, pour d'autres, l'accent pourrait être mis sur la sécurité routière ou sur une cohabitation harmonieuse entre les différents groupes de la population. Bien qu'il soit possible d'adopter plusieurs visions de la sécurité, il est préférable que l'équipe de travail s'entende sur un énoncé de vision qui sera partagé par l'ensemble des partenaires impliqués dans la démarche. Cet énoncé de vision permettra notamment d'encadrer la détermination des besoins en information pour réaliser le diagnostic.

Pour établir une vision

La section Amorcer la discussion – Définir une vision *de la boîte à outils du Réseau québécois des Villes et Villages en santé présente des fiches sur la vision ainsi que des ateliers pour aider les communautés qui désirent se donner une vision.*[9]

Plus concrètement, la vision consiste à imaginer et à définir ce que représente, pour les acteurs réunis, une communauté en sécurité. Celle-ci peut prendre la forme du résultat attendu d'une démarche d'amélioration de la sécurité, d'un idéal à atteindre[8] ou de changements à apporter. Un énoncé de vision comporte les qualités suivantes : il est concis et clair, il propose une vision positive et il est partagé par les différents partenaires.

7. Le document *Outil diagnostique de l'action en partenariat* est disponible en format électronique à l'adresse http://www.cacis.umontreal.ca/pdf/Outil_DX_ %20partenariat.pdf.
8. Adapté de *Communities That Care. Community Planning Training. Developing Community-Level Outcomes*, module 2 [http://www.sdrg.org/ctcresource/Key %20Leader %20Information/Participant %20Guide/KLO_PG_mod2.pdf].
9. Vous pouvez consulter ces pages Internet à l'adresse http://www.rqvvs.qc.ca/trousse_outils/toc.asp.

Le tableau 1 donne deux exemples de vision d'un groupe au regard de la sécurité de sa communauté. Il présente également, dans la colonne de droite, les conséquences pratiques liées au choix de la vision. Il convient de souligner que ce ne sont que des exemples et qu'il existe une variété d'options possibles. L'important, c'est avant tout que cette vision soit partagée par l'ensemble des partenaires.

Tableau 1 Exemples d'énoncé de vision

ÉNONCÉ DE VISION	CONSÉQUENCES ANTICIPÉES D'UNE TELLE VISION
Une communauté en sécurité est une communauté où l'on peut vaquer à ses occupations sans craindre d'être victime d'un acte criminel et où les personnes qui appartiennent à différents groupes d'âge, d'ethnies, d'orientation sexuelle ou de religion vivent en harmonie.	Une telle vision orientera la réalisation du diagnostic vers la collecte des données concernant la cohésion sociale, la criminalité et la délinquance.
Une communauté en sécurité est une communauté où les dangers et les conditions pouvant provoquer des dommages d'ordre physique, psychologique ou matériel sont contrôlés de manière à préserver la santé et le bien-être des individus et de la communauté.	Cet énoncé propose une vision large de la sécurité, ce qui aura pour conséquence de considérer dans le diagnostic les problèmes de criminalité et de la cohésion sociale, mais également d'autres problématiques associées aux accidents (alcool au volant, vitesse excessive, risque d'incendie et de noyade, aménagement cyclable non sécuritaire, etc.). De plus, cette vision introduit la nécessité de s'interroger non seulement sur les conséquences physiques de l'insécurité, mais également sur les conséquences psychologiques. Enfin, une telle vision fera en sorte que vous vous intéresserez non seulement aux problèmes observables, mais également aux perceptions et au sentiment de sécurité de la population.

AUTRES EXEMPLES D'ÉNONCÉ DE VISION

- Une communauté qui offre les services nécessaires pour que les gens se sentent en sécurité.
- Une communauté où la violence n'est ni utilisée, ni subie.
- Une communauté où les gens ne risquent pas d'être victimes d'agression.
- Une communauté où les gens se sentent en sécurité.

DÉTERMINER L'OBJECTIF DU PROJET

La formulation de l'objectif fait suite à une réflexion sur les raisons qui ont conduit à la réalisation du diagnostic ainsi que sur le temps disponible pour le réaliser et reflète les décisions prises au regard de la population et du milieu de vie ciblés.

Quelles sont les raisons du diagnostic ?

Comme il est présenté dans la section Pourquoi un diagnostic ?, il est fondamental de s'assurer que les raisons qui ont conduit à la décision de réaliser un diagnostic soient bien comprises et partagées.

De combien de temps dispose-t-on ?

Le temps disponible pour réaliser un diagnostic est fonction de la finalité, de l'urgence d'agir, des ressources disponibles et de l'envergure du milieu à couvrir. Dans une approche pour améliorer la sécurité dans un milieu de vie, il est important de réaliser des actions concrètes sur le terrain à brève échéance. C'est pourquoi il faut éviter de s'enliser dans une trop longue démarche diagnostique risquant de démobiliser les troupes. En général, les étapes du diagnostic devraient se faire à l'intérieur de six mois pour passer ensuite à l'élaboration et à la mise en œuvre d'un plan d'action. Les succès et les changements qui en résulteront contribueront à maintenir la mobilisation et la motivation des personnes et des groupes impliqués.

À quelle population s'intéresse-t-on ?

Il est également nécessaire de préciser la population à laquelle vous vous intéressez. Est-ce la population générale d'un milieu de vie ou une clientèle plus particulière comme les personnes vulnérables, les jeunes, les femmes, la population adulte, les personnes âgées, etc. ?

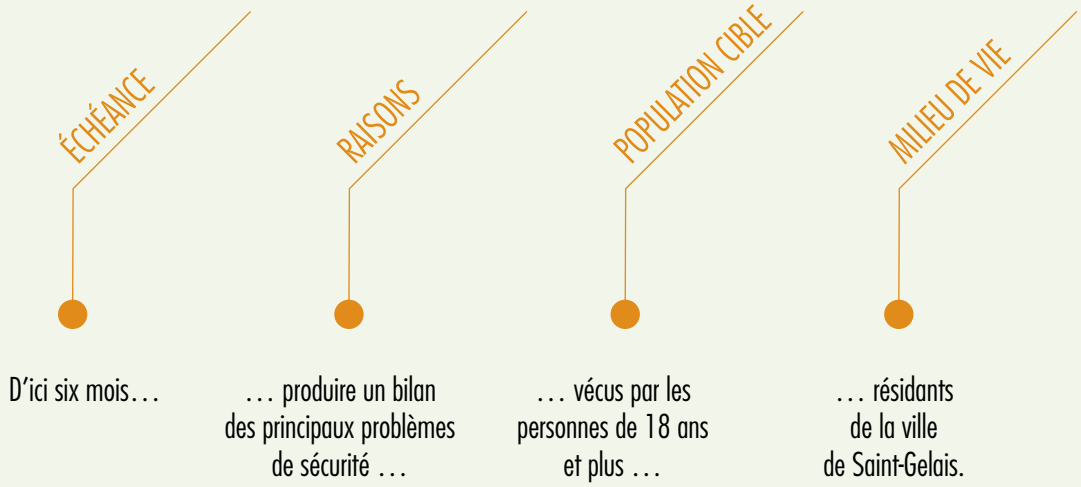
Quel milieu de vie ?

Le diagnostic peut s'intéresser à un milieu correspondant à un territoire administratif (municipalité régionale de comté (MRC), municipalité, arrondissement) ou un secteur défini par les usages, les membres de la communauté ou le comité responsable du diagnostic (quartier, quadrilatère, abords d'une rue commerciale, parc, etc.). L'important est de bien en décrire les limites et ses constituantes (villes dans le cas d'une MRC, arrondissements dans le cas d'une grande ville, rues dans le cas d'un milieu plus restreint, etc.) et de décrire les territoires adjacents, le cas échéant. Plus le milieu de vie ou le territoire est vaste, plus il faudra déployer de ressources pour mener le diagnostic à terme dans un délai raisonnable.

À la suite de cette réflexion, vous êtes maintenant prêt à formuler l'objectif général de votre démarche diagnostique. L'énoncé devrait refléter les décisions prises au regard des quatre questions précédentes (voir un exemple dans l'encadré ci-dessous).

L'exemple de Saint-Gelais

À la suite d'une décision du conseil municipal de la ville de Saint-Gelais qui voulait développer une image positive de la communauté, le comité Villes et Villages en santé de la ville a été mandaté pour élaborer un plan d'action visant à améliorer la sécurité et le sentiment de sécurité de la population. Le comité, après s'être assuré d'avoir tous les partenaires pertinents autour de la table et après avoir adopté une vision commune de la sécurité du milieu, décide de réaliser un diagnostic de sécurité sur lequel s'appuiera ultérieurement le plan d'action demandé. Les discussions sur la finalité du projet de diagnostic ont conduit le comité à formuler l'objectif suivant :


ÉCHÉANCE
RAISONS
POPULATION CIBLE
MILIEU DE VIE
D'ici six mois…
… produire un bilan des principaux problèmes de sécurité …
… vécus par les personnes de 18 ans et plus …
… résidants de la ville de Saint-Gelais.

IDENTIFIER LE OU LES RESPONSABLES DE L'OPÉRATION

Il est important de déterminer dès le début qui aura la responsabilité des opérations, de qui ce responsable relèvera et à qui vont être présentés les résultats du diagnostic. Pour sa réalisation, plusieurs scénarios sont possibles. Par exemple, un comité pourrait être responsable de la démarche dans son ensemble. Ce comité pourrait nommer une personne chargée de la planification et de la coordination des activités du diagnostic.

Le responsable de la réalisation du diagnostic devrait généralement relever d'une structure de gouvernance ou d'une instance consultative locale qui va, d'une part, permettre de légitimer l'ensemble de la démarche et, d'autre part, donner accès à des moyens pour faciliter la réalisation des activités. La détermination de cette instance est d'autant plus importante que cette dernière recevra les résultats du diagnostic afin d'entreprendre l'élaboration et la mise en œuvre du plan d'action qui en découlera. Selon le milieu de vie considéré, il peut s'agir d'un conseil municipal ou d'arrondissement, du conseil d'une MRC, d'un comité de sécurité publique, d'un comité de citoyens, d'un conseil de quartier, d'une direction d'établissement, etc. Quel que soit le scénario retenu, il faut que les lignes de responsabilité soient clairement énoncées et connues de tous les acteurs impliqués.

Réaliser le portrait général du milieu

Pour réaliser un diagnostic concernant un milieu donné, il est primordial de le connaître. Cette connaissance permettra de bien comprendre ses spécificités et d'orienter les activités de collecte de données. Bien que de nombreux paramètres puissent aider à caractériser un milieu de vie, certains méritent une attention particulière à l'intérieur d'une démarche visant à améliorer la sécurité ou à prévenir la criminalité. Parmi eux, mentionnons notamment les particularités géographiques, humaines, économiques de même que certaines des caractéristiques physiques liées au logement. Une meilleure connaissance de ces caractéristiques vous permettra entre autres :

- de partager une connaissance générale du milieu visé ;
- de bien délimiter votre milieu de vie dans son territoire environnant de même qu'en fonction de secteurs d'intérêt ;
- de s'assurer d'une bonne représentation de tous les groupes de la population dans la démarche ;
- d'orienter les requêtes avec plus de précision pour obtenir les informations désirées ;
- de mieux comprendre les spécificités de ce milieu de vie par rapport à d'autres ;
- de dégager les caractéristiques qui vont permettre d'établir les conditions sociales et physiques susceptibles d'avoir une influence sur la sécurité d'un milieu ;
- d'avoir un message adapté aux différents groupes représentés dans la population.

Le portrait général du milieu doit donc être réalisé dès le début d'une démarche diagnostique. Le *Guide de réalisation du portrait général du milieu*[10] a été conçu à cette fin. Il propose une démarche en six étapes :

- la planification de la réalisation du portrait général ;
- le traitement et l'analyse des caractéristiques géographiques du territoire ;
- le traitement et l'analyse des caractéristiques de la population ;
- le traitement et l'analyse des caractéristiques économiques ;
- le traitement et l'analyse des caractéristiques liées au logement ;
- la détermination des faits saillants relatifs aux caractéristiques du milieu.

La réalisation d'un tel portrait peut être plus ou moins complexe selon son envergure, la diversité des groupes représentés au sein de sa population, la variété des activités économiques, etc. Quoi qu'il en soit, il faut s'assurer que les données recueillies seront réellement utiles pour le diagnostic. Il faut également éviter, dans la mesure du possible, de complexifier l'opération. C'est pourquoi il est suggéré dans le guide de vérifier si certaines informations existent déjà.

À la fin de cette étape, vous aurez entre les mains les faits saillants des caractéristiques du milieu pour lequel le diagnostic est réalisé. Ces faits saillants, jumelés au bilan de sécurité (section suivante), permettront de produire le diagnostic de sécurité, c'est-à-dire de faire ressortir les principaux problèmes ainsi que les conditions sociales et physiques susceptibles d'avoir une influence sur la sécurité d'un milieu.

10. Ce guide est disponible dans le site Internet du *Centre québécois de ressources en promotion de la sécurité et en prévention de la criminalité* (www.crpspc.qc.ca).

Réaliser le bilan de sécurité et de criminalité du milieu

Cette étape est le cœur du diagnostic car c'est le moment de déterminer les problèmes de sécurité présents dans le milieu. Une attention particulière doit être accordée aux données statistiques de criminalité disponibles et aux préoccupations des citoyens. Il s'agit d'une étape qui repose sur la collecte de données émanant généralement de plusieurs sources (citoyens, leaders ou représentants de la communauté, bases de données administratives, enquêtes, rapports, etc.). Pour établir un tel bilan, il convient donc de planifier avec soin les activités nécessaires à sa réalisation.

PLANIFIER LES ACTIVITÉS

Quels sont nos besoins en information ?

La discussion sur les besoins en information devrait se faire à la lumière de la vision de la sécurité retenue au début de la démarche (revoir Partage d'une vision de la sécurité de la section Facteurs de succès pour la réalisation d'un diagnostic). La présente trousse s'intéresse plus particulièrement aux quatre thèmes de sécurité décrits précédemment, soit :

- la criminalité et la victimation des personnes ;
- le désordre ou les incivilités ;
- la perception de la sécurité et le sentiment de sécurité ;
- l'appréciation des services à la population.

4 BILAN

Est-ce que tous ces thèmes seront retenus dans votre diagnostic ? Y a-t-il d'autres thèmes que vous aimeriez ajouter ? L'annexe 4 présente des exemples de thèmes qui peuvent être abordés dans un diagnostic de sécurité. Cet outil peut être utilisé pour alimenter une discussion de groupe ou pour guider une réflexion personnelle sur ces thèmes. Il convient de noter que cette liste n'est pas exhaustive. Il est possible de suggérer d'autres thèmes qui n'y figurent pas.

Quelles sont les méthodes appropriées pour explorer ces thèmes ?

Le choix d'une méthode appropriée pour explorer un thème dépend de plusieurs facteurs : les objectifs poursuivis, le type de données à colliger (par exemple, caractère confidentiel des expériences de victimation), la complexité du traitement et de l'analyse, les ressources disponibles (expertise, temps et argent) et les caractéristiques des répondants (par exemple, niveau d'alphabétisation, langues parlées et écrites, etc.).

Certains thèmes de victimation sont particulièrement difficiles à explorer, soit à cause de l'absence de documentation, de la rareté relative du phénomène, du petit nombre de délits déclarés, des tabous entourant le contexte (par exemple, l'inceste, la violence à l'endroit des prostitués homosexuels, la pédophilie, etc.), soit à cause des conséquences auxquelles s'exposent les victimes qui se dévoilent (par exemple, la violence conjugale).

Afin d'alimenter la discussion, le tableau 2 résume certaines caractéristiques à considérer dans le choix des méthodes à privilégier. Il faut noter qu'il n'y a pas de méthode idéale, chacune comportant des avantages et des inconvénients, et que l'utilisation de plusieurs méthodes permet de mieux comprendre la réalité du milieu et de valider les informations colligées selon différentes méthodes.

Tableau 2 Comparaison entre les méthodes de collecte de données menées dans un diagnostic de sécurité selon les objectifs poursuivis, les avantages et les inconvénients

Méthode	Objectifs	Avantages	Inconvénients	Commentaires
ENQUÊTE SUR LA SÉCURITÉ DES PERSONNES D'UN MILIEU DE VIE	Soutenir la détermination des problèmes de sécurité ou de criminalité tels qu'ils sont perçus par la population. Obtenir un portrait des principaux enjeux de sécurité à partir de l'information recueillie auprès d'un échantillon des individus composant une population donnée. Dresser un portrait de la perception de la population concernant l'ensemble des enjeux de sécurité tels que le sentiment de sécurité des personnes, leur expérience de victimation, leur appréciation des services, les comportements d'évitement et le désordre et les incivilités.	Permet de constituer un échantillon suffisamment important pour obtenir une image représentative de la réalité du milieu. Permet de comparer l'information colligée selon divers sous-groupes à l'intérieur d'une même population (hommes vs femmes, jeunes adultes vs personnes âgées, population du secteur A vs celle du secteur B, etc.). Permet de colliger de l'information d'une manière standardisée. Peut être réalisé assez rapidement. Peut couvrir un vaste éventail de thèmes, incluant la victimation.	Peut être relativement coûteuse. Génère souvent de l'information insuffisante pour comprendre en détail le pourquoi des phénomènes observés.	Demande une expertise en analyse quantitative tant dans la conception de l'enquête qu'au moment de l'analyse des données. Cette méthode est généralement utilisée pour rejoindre un nombre important de personnes, davantage que d'autres méthodes comme les entretiens semi-dirigés, l'observation directe du milieu ou les forums de discussion. Bien que la méthode d'enquête permette d'apprécier une vaste gamme de problèmes de sécurité, elle est toutefois la méthode la mieux adaptée pour colliger des données sur la victimation des personnes, en raison de l'anonymat qu'elle permet d'assurer.
FORUM DE DISCUSSION	Soutenir la détermination des problèmes de sécurité ou de criminalité tels qu'ils sont perçus par la population ou leurs représentants. Faire ressortir des avis plus explicites ou mieux ancrés dans le contexte que des informations recueillies à l'aide d'un questionnaire fermé. Recueillir les opinions de plusieurs acteurs ou groupes de la population et mieux saisir les points de convergence et de divergence entre ces derniers.	Possibilité de mieux comprendre le pourquoi des phénomènes observés. L'implication des différents acteurs dans le forum est une bonne opportunité de mobilisation pour les actions futures. L'interaction entre les participants au forum permet de comprendre la dynamique qui existe dans la communauté entre certains groupes. Permet une certaine flexibilité pour ajuster la collecte des données d'un groupe à l'autre. Peut être réalisé à faibles coûts.	Nombre limité de questions abordées à l'intérieur d'une session (max. 3 ou 4). Certains thèmes plus difficiles à aborder (par exemple, l'expérience de victimation violente). N'assure pas d'obtenir une image représentative de la réalité du milieu.	Demande une expertise dans l'analyse de données qualitatives. Nécessite une bonne capacité d'animation pour assurer l'expression libre et équitable de tous. Les coûts de la méthode sont fonction du nombre de forums organisés et de la capacité d'analyser l'information qualitative qui en découle.

Méthode	Objectifs	Avantages	Inconvénients	Commentaires
ENTRETIEN SEMI-DIRIGÉ AVEC INFORMATEUR CLÉ	Soutenir la détermination des problèmes de sécurité ou de criminalité tels qu'ils sont perçus par les représentants de la population, par des experts en sécurité ou autres informateurs clés. Faire ressortir des avis plus explicites ou mieux ancrés dans le contexte que des informations recueillies à l'aide d'un questionnaire fermé. Recueillir les opinions de plusieurs acteurs sur la sécurité de leur milieu.	Permet d'obtenir des perceptions quant aux causes des phénomènes observés. Possibilité de vérifier l'intérêt des informateurs clés à s'impliquer dans les étapes ultérieures de la démarche. Permet d'avoir un point de contact auprès des groupes représentés par l'informateur clé, le cas échéant. La formule ouverte de l'entretien permet de recueillir les perceptions de l'informateur clé en minimisant l'influence de l'investigateur au regard des sujets abordés. Peut être réalisé à faibles coûts.	Ne nous assure pas d'obtenir une image représentative de la réalité du milieu.	Compte tenu de la subjectivité de l'opinion exprimée, il faut avoir le souci de réaliser les entretiens auprès d'informateurs clés susceptibles d'exprimer l'ensemble des points de vue présents dans le milieu. Demande une expertise dans l'analyse de données qualitatives. Les coûts de la méthode sont fonction du nombre d'entretiens et de la capacité d'analyser l'information qualitative qui en découle.
OBSERVATION DIRECTE DU MILIEU	Obtenir de l'information concernant certaines particularités de l'environnement physique du milieu, sans intermédiaires. Obtenir de l'information concernant des comportements qui sévissent dans le milieu, sans intermédiaires. Approfondir la connaissance que l'on a du désordre et des incivilités présents dans certains lieux, en tenant compte des caractéristiques de l'environnement bâti et de l'usage fait de certains lieux.	Permet de faire ressortir des faits plus explicites ou plus parlants par des illustrations concrètes observées sur le terrain. Permet d'obtenir une connaissance plus fine de la réalité du terrain. L'absence d'intermédiaire réduit les biais liés à la subjectivité inhérente à la consultation d'individus. Peut être réalisée à faibles coûts.	Les thèmes pouvant être appréciés par cette méthode sont limités. Ils concernent essentiellement l'environnement bâti, le désordre et les incivilités. Limitée à ce qui est observable dans l'espace accessible au public.	Les coûts de la méthode sont fonction du nombre de séances d'observation.

L'une des méthodes de collecte de données non couverte dans le tableau 2 est l'analyse de documents existants. Il peut s'agir de publications officielles d'organismes, de documents administratifs tels que des rapports annuels, des rapports internes non diffusés, d'articles de revues ou de journaux. Ces documents peuvent vous être utiles même s'ils ont été élaborés à d'autres fins. Dans l'éventualité où on utilise des documents existants, il faut cependant s'assurer :

- *que l'information concerne le territoire ciblé ;*
- *que les données sont à jour ;*
- *que certains événements récents ne les ont pas modifiées.*

Pour trouver les documents pertinents, le bouche-à-oreille auprès de vos partenaires est probablement la manière la plus efficace de procéder dans ce cas.

Lorsqu'on a bien défini les thèmes que l'on veut couvrir dans le diagnostic et qu'on a passé en revue les méthodes disponibles pour explorer ces thèmes, il s'agit maintenant de statuer, pour chaque thème, sur la méthode la plus appropriée. Le même outil qui a servi à établir les thèmes peut être utilisé à cette fin (annexe 4).

Lorsqu'on planifie une telle collecte de données, il faut se préoccuper d'un certain nombre de biais potentiels qui pourraient fausser l'image obtenue. Ces biais sont souvent associés au fait que l'information émanant de différents sous-groupes de la population n'est pas également accessible. Par exemple, si vous faites un diagnostic sur l'ensemble de la population d'un milieu donné et que vous utilisez les forums de discussion à cette fin, certains sous-groupes de la population (par exemple, les jeunes, les communautés ethniques, les personnes handicapées, etc.) ne répondront pas spontanément à un appel public pour participer à un forum de discussion. C'est pourquoi vous pourriez décider de planifier des forums de discussion ciblant ces groupes en particulier ou alors utiliser d'autres méthodes.

Quelle période les données devront-elles couvrir ?

Un diagnostic de sécurité cherche à porter un jugement sur des problèmes de sécurité dans un milieu de vie à un moment donné. Un tel jugement est nécessairement en bonne partie fondé sur l'expérience passée de la collectivité. Il s'agit donc de déterminer quelle période devront couvrir les données recueillies pour le diagnostic. Par exemple, désirez-vous que l'analyse des données de criminalité remonte à trois ans, cinq ans ou davantage ? Un certain nombre de considérations peuvent vous guider pour déterminer la période idéale à couvrir : disponibilité des données, fréquence des événements d'intérêt (moins l'événement est fréquent, plus la période devrait être longue), ressources disponibles pour les recueillir, etc. Par ailleurs, si vous désirez faire ressortir des tendances, il est nécessaire d'avoir des mesures à au moins trois temps différents (par exemple, trois années de recensement).

Selon les thèmes à explorer et la méthode retenue, vous devez donc décider de la fenêtre temporelle à couvrir. Bien qu'il soit suggéré de retenir sensiblement la même période pour toutes les méthodes, ce n'est pas toujours nécessaire, ni possible. Les décisions prises peuvent être inscrites à la dernière colonne de l'annexe 4.

Comment va-t-on s'y prendre ?

En tenant compte de l'ensemble des décisions prises jusqu'à présent, un plan de mise en œuvre des activités nécessaires pour établir le bilan de sécurité devrait être élaboré. L'exemple de plan de mise en œuvre de l'annexe 5 présente toutes les possibilités d'activités à réaliser pour le bilan de sécurité. Pour chacune des activités retenues, il est suggéré d'identifier le ou les responsables, d'inscrire le budget requis, de noter les collaborations particulières, d'arrêter une date de début et de fin de l'activité ainsi que de décrire le ou les produits attendus. Les sections qui suivent suggèrent sommairement un cheminement pour produire ce plan.

Déterminer les activités

Si vous avez utilisé l'outil proposé à l'annexe 4, vous connaissez maintenant la ou les méthodes à employer pour explorer différents thèmes. C'est sur la base de ces méthodes que vous devez maintenant déterminer les activités à réaliser. Par exemple, votre groupe de travail a décidé précédemment de s'intéresser à l'ensemble des enjeux concernant la criminalité et la victimation ainsi que le désordre et les incivilités. Pour explorer ces thèmes, il a été décidé de recourir d'abord à l'analyse des statistiques officielles de criminalité. Également, pour mieux comprendre les perceptions de la population au regard de ces enjeux, l'entretien avec différents informateurs clés ainsi que la réalisation d'une enquête ont été privilégiés. Finalement, pour mieux comprendre les problèmes de désordre et d'incivilités, il a été convenu d'utiliser la méthode de l'observation directe. Pour chacune de ces méthodes, des activités de collecte, de traitement et d'analyse des données devront être détaillées.

Déterminer les ressources financières, humaines et matérielles nécessaires

Les ressources financières, humaines et matérielles qui seront consacrées à la réalisation des activités déterminées seront fonction de la prise en compte de ce qui est, d'une part, disponible et, d'autre part, nécessaire. Advenant un écart important, un choix s'imposera : abandonner l'activité ou trouver les ressources complémentaires (levée de fonds, recherche de commanditaires, de collaborateurs, de partenaires, etc.). Pour chacune des activités, il est essentiel de nommer un responsable et de s'assurer que les engagements de collaboration vont réellement se matérialiser.

Calendrier des échéances

Il s'agit ici de déterminer, pour chacune des activités, le moment et la durée de leur réalisation. Ce calendrier doit généralement respecter une certaine logique dans l'ordonnancement des activités. Par exemple, il est possible que, pour orienter une enquête, on désire connaître les statistiques de criminalité fournies par les services de police ou le ministère de la Sécurité publique[11]. Outre cet ordonnancement logique, les échéances devront tenir compte du temps nécessaire à la réalisation de chacune des activités et des contraintes connues des personnes ou groupes impliqués. Le temps alloué à la réalisation du diagnostic ne devrait pas idéalement dépasser six mois (voir la section Déterminer l'objectif du projet). Afin de respecter ce délai, le bilan de sécurité et de criminalité du milieu devrait être réalisé à l'intérieur de quatre mois, les deux mois restants étant consacrés au départ à la réalisation du portrait général du milieu et, à la fin, à la détermination et à la validation du diagnostic, ainsi qu'à la rédaction du rapport.

11. Voir le *Guide sur l'analyse de la criminalité à partir des statistiques officielles – 2e édition* de la *Trousse diagnostique de sécurité à l'intention des collectivités locales* pour comprendre comment le ministère de la Sécurité publique procède pour produire des analyses de criminalité et déterminer les problèmes les plus préoccupants sur un territoire donné et comment lui faire une requête pour obtenir une analyse des statistiques officielles de la criminalité.

RÉALISER LES ACTIVITÉS PLANIFIÉES

Au terme de l'étape précédente, vous avez en main un plan de mise en œuvre pour la réalisation du bilan de sécurité. Dans ce plan sont décrites les différentes activités de collecte, d'analyse et de traitement des données à réaliser. De plus, vous connaissez les thèmes qui seront explorés pour chaque méthode de collecte retenue. Par exemple, vous savez que vous devez organiser des entretiens et une enquête sur les thèmes de la criminalité et de la victimation ainsi que sur les problèmes de désordre. Vous savez également que vous devez analyser les statistiques officielles de criminalité et de victimation. Enfin, vous avez à organiser des activités d'observation directe pour documenter les problèmes de désordre. D'autres méthodes auraient pu également être retenues. Afin de vous accompagner dans la réalisation de ces activités, différents guides sont disponibles (voir l'annexe 2). Dans ces guides vous trouverez toute l'information nécessaire pour vous aider à planifier et réaliser l'activité. Vous y trouverez également une méthode suggérée pour traiter et analyser les données de manière à faire ressortir des faits saillants concernant la sécurité de la population.

Réaliser la collecte, le traitement et l'analyse de données sur des problèmes aussi sensibles que ceux associés à la sécurité et la victimation soulève nécessairement un certain nombre d'enjeux éthiques qu'il est important de garder à l'esprit tout au long du processus. Il est par conséquent conseillé de réfléchir à certaines situations délicates pour ne pas porter préjudice à quiconque participe à la réalisation du diagnostic. Pour guider cette réflexion, un certain nombre de principes éthiques à respecter sont présentés dans l'encadré ci-contre. Pour en savoir plus, nous vous conseillons de lire attentivement le texte sur les aspects éthiques à considérer dans un diagnostic de sécurité présenté à l'annexe 6.

Quelques principes éthiques à respecter :

- *Le respect de la dignité humaine.*
- *La prise en compte de la vulnérabilité de certaines personnes.*
- *Le respect du consentement libre et éclairé.*
- *Le respect de la vie privée et des renseignements personnels.*
- *La réduction des inconvénients et l'optimisation des avantages pour la population.*

Au terme de la collecte, du traitement et de l'analyse des données colligées selon différentes méthodes, vous aurez un ensemble de faits saillants sur lesquels vous allez vous baser pour établir votre diagnostic de sécurité. La section qui suit suggère une méthode pour intégrer et résumer ces informations.

DÉTERMINER LES PROBLÈMES DE SÉCURITÉ

Après avoir réalisé les activités planifiées, le groupe de travail est en présence d'informations sous forme de faits saillants pour chaque méthode de collecte de données utilisée. Afin d'obtenir une compréhension adéquate des problèmes de sécurité du milieu, un effort d'intégration et de synthèse s'impose. Cet exercice fait appel à une bonne dose de jugement basé sur la connaissance du milieu et de sa population. C'est pourquoi vous avez tout intérêt à réaliser cette activité en groupe.

Il s'agit essentiellement de faire des regroupements pertinents lorsque plusieurs faits saillants s'adressent à une même problématique. Il s'agit également de classer ces informations selon différents critères, et de dégager les problèmes de sécurité et de criminalité selon différents thèmes (vol, violence conjugale, sentiment de sécurité, etc.), selon différentes clientèles (jeunes, personnes âgées, femmes, etc.) ou selon certains milieux (parc, rues particulières, secteur, école, etc.). Il y a plusieurs manières de faire un tel exercice. L'exemple d'analyse des faits saillants suivant illustre une façon de procéder.

*Un **fait saillant** est l'expression d'une réalité qui mérite d'être retenue en raison de son importance. Cette importance dépend de la fréquence (nombre et caractère répétitif d'un événement ou d'une situation, etc.), de la gravité perçue des conséquences, d'une tendance observée (par exemple un problème en constante progression), du caractère inusité d'un événement ou d'une situation, etc. Un énoncé de fait saillant peut être exprimé de différentes façons en faisant référence au quand ?, au quoi ?, au où ?, au qui ? et au comment ?.*

Exemple de Saint-Gelais

Les travaux de planification ont conduit le comité responsable du diagnostic de sécurité de la ville de Saint-Gelais à explorer les thèmes suivants : la criminalité et la victimation, le désordre et les incivilités et le sentiment de sécurité. Pour bien circonscrire les enjeux de sécurité liés à ces thèmes, il a été décidé de recueillir de l'information auprès de plusieurs sources en utilisant les méthodes appropriées (l'enquête, l'entretien semi-dirigé, le forum de discussion, l'observation directe du milieu ainsi que l'analyse de certains documents existants et du rapport du ministère de la Sécurité publique sur la criminalité déclarée).

Les faits saillants[12] émanant des différentes collectes de données ont été inscrits dans un tableau (pages suivantes). Le thème de sécurité, la clientèle et le milieu concerné ont été spécifiés pour chaque fait saillant. Il est à noter que la clientèle, dans ce cas-ci, vise les personnes qui subissent le problème et non celles qui le causent. Pour faciliter le traitement des informations, le responsable du diagnostic a utilisé un chiffrier électronique afin de les regrouper selon ces critères. Lorsque plusieurs faits saillants étaient semblables, ils

12. Les faits saillants de cet exemple proviennent en partie des exemples présentés à la section Traiter et analyser l'information recueillie de quatre des guides méthodologiques de la *Trousse diagnostique de sécurité à l'intention des collectivités locales* : le *Guide de réalisation d'une enquête sur la sécurité des personnes d'un milieu de vie*, le *Guide d'organisation d'un forum de discussion – 2e édition*, le *Guide d'organisation d'entretiens semi-dirigés avec des informateurs clés – 2e édition* et le *Guide d'observation directe d'un milieu au regard de sa sécurité – 2e édition*. À ces faits saillants nous en avons ajouté d'autres provenant d'informations significatives tirées de la documentation existante et de l'analyse des données officielles de criminalité du ministère de la Sécurité publique. Cet exemple est entièrement fictif.

ont été fusionnés. Puisque ceux-ci émanent de plusieurs collectes de données, un code leur a été attribué pour en retracer l'origine. De cette manière, il sera possible pour le comité de retourner aux informations de base pour préciser le libellé d'un fait saillant ou pour en saisir les nuances.

Pour déterminer les problèmes de sécurité, les faits saillants ont d'abord été triés selon le thème. Ensuite, pour chaque thème, ils ont été regroupés en fonction du lieu ou de la clientèle de manière à réunir ce qui semble être de même nature. Ces faits saillants regroupés ont été présentés aux membres du comité responsable du diagnostic. Ensemble ils en ont discuté et ils ont formulé les huit problèmes suivants :

❶ problème de vol (introductions par effraction) dans la municipalité, notamment dans le Quartier Nord ;

❷ problème de vol à l'étalage dans le secteur commercial ;

❸ plusieurs manifestations de désordre et d'incivilités dans le secteur commercial associées notamment à la présence d'immeubles abandonnés et à certains comportements dérangeants (bruits la nuit) ;

❹ nombreux problèmes de désordre et d'incivilités dans le Quartier Sud, notamment dans le parc, associés à des comportements intimidants ou dérangeants de certains groupes de jeunes ;

❺ problème de violence conjugale dans le Quartier Sud ;

❻ problème de violence et intimidation à l'école du Quartier Sud ;

❼ problème de vitesse excessive des automobilistes dans plusieurs secteurs de la municipalité ;

❽ faible sentiment de sécurité chez les personnes âgées. Ce sentiment est notamment associé à du désordre causé par certains groupes de jeunes et à certains lieux (parc).

Par ailleurs, le tri des faits saillants selon la clientèle (tableau non illustré) a permis de faire ressortir que ce sont les personnes âgées, les femmes et les jeunes qui subissent le plus souvent les problèmes retenus.

Enfin, le tri des faits saillants selon le lieu (tableau non illustré) a permis de faire ressortir trois lieux où il y a une concentration de problèmes :

- concentration de problèmes de sécurité dans le Quartier Sud : violence et intimidation à l'école, violence conjugale, sentiment de sécurité, sécurité routière, désordres physiques et sociaux (graffitis, vandalisme, comportements dérangeants, consommation dans des lieux publics) ;
- concentration de problèmes de vol dans le Quartier Nord, principalement le vol dans les résidences secondaires ;
- concentration de problèmes de sécurité dans le secteur commercial, dont la vitesse, les désordres physiques et sociaux et le vol.

Les huit problèmes de sécurité, les trois clientèles plus particulières qui les subissent et les trois lieux plus spécifiquement ciblés constituent le bilan de sécurité de la ville de Saint-Gelais. Ce sont ces résultats, jumelés aux conditions sociales et physiques définies dans le portrait général du territoire, qui permettront de déterminer le diagnostic (section suivante).

Regroupement de l'ensemble des faits saillants tirés de la collecte des données pour la réalisation du bilan de sécurité de la ville de Saint-Gelais

Faits saillants	Thème	Clientèle	Lieu	Problème de sécurité
• La municipalité rapporte une tendance à la hausse de la criminalité contre les biens au cours des trois dernières années. [Rapport annuel de la municipalité]	Criminalité contre les biens	Population générale	Municipalité	❶ Problème de vol (introductions par effraction) dans la municipalité, notamment dans le Quartier Nord.
• Taux d'introductions par effraction supérieur à la région et supérieur au taux observé pour le Québec. [MSP]	Infractions contre les biens	Population générale	Municipalité	
• L'an dernier, la police a rapporté une augmentation des plaintes pour introduction par effraction au cours des mois d'hiver dans le secteur des résidences secondaires de la municipalité. [Rapport du service de police]	Introduction par effraction	Population saisonnière	Municipalité	
• Problème de vol par effraction dans les résidences du Quartier Nord. [Es]	Vols	Population générale	Quartier Nord	
• Des informateurs clés rapportent des vols par effraction dans les résidences secondaires. [E]	Vols	Population saisonnière	Secteur du lac	
• Dans les forums, la population rapporte des vols par effraction dans les résidences secondaires : à vérifier si ce problème ressort dans les autres collectes de données. [F]	Vols	Population saisonnière	Secteur du lac	
• Un problème de vol à l'étalage dans les commerces de la rue Principale. [E]	Vols	Commerçants	Secteur commercial	❷ Problème de vol à l'étalage dans le secteur commercial.
• Une partie des vols s'expliquent possiblement par un problème de consommation de drogues : vérifier si ce dernier problème ressort dans d'autres collectes de données. [E]	Vols	Population générale	Municipalité	

Légende

MSP Rapport sur la criminalité déclarée du ministère de la Sécurité publique du Québec.
Es Fait saillant en provenance de l'enquête sur la sécurité réalisée à l'intérieur du diagnostic.
E Fait saillant en provenance des entretiens semi-dirigés.
F Fait saillant en provenance des forums.
O Fait saillant en provenance des observations directes du milieu.

Faits saillants	Thème	Clientèle	Lieu	Problème de sécurité
• Taux de méfaits supérieur à la région et supérieur au taux observé pour le Québec. [MSP]	Infractions contre les biens	Population générale	Municipalité	❸ Plusieurs manifestations de désordre et d'incivilités dans le secteur commercial associées notamment à la présence d'immeubles abandonnés et à certains comportements dérangeants (bruits la nuit).
• Taux d'infractions relatives aux drogues et aux stupéfiants supérieur à la région et supérieur au taux observé pour le Québec. [MSP]	Infractions relatives aux drogues et aux stupéfiants	Population générale	Municipalité	
• Possibilité d'un problème de désordre dans le secteur commercial : à vérifier si ce problème ressort dans les autres collectes de données. [E]	Désordre	Population générale	Secteur commercial	
• Mauvais état de l'environnement bâti (immeubles abandonnés, éclairage, graffitis, etc.) et certains comportements dérangeants dans la section ouest de la rue Principale. [O]	Désordre	Population générale	Secteur commercial	
• Le tapage nocturne dans les rues adjacentes à la rue Principale dérange les citoyens. [Registre des plaintes de la municipalité]	Désordre	Population générale	Secteur commercial	
• Inquiétude concernant le va-et-vient de personnes autour des immeubles abandonnés de la rue Principale. [Registre des plaintes de la municipalité]	Désordre	Population générale	Secteur commercial	
• Il y a du désordre dans le parc occasionné par les activités des jeunes. [F]	Désordre	Population générale	Parc	❹ Nombreux problèmes de désordres et d'incivilités dans le Quartier Sud, notamment dans le parc, associés à des comportements intimidants ou dérangeants de certains groupes de jeunes.
• Parc mal entretenu et mal fréquenté. [O]	Désordre	Population générale	Parc/Quartier Sud	
• Augmentation des coûts de restauration des modules de jeux (parc) à la suite du vandalisme. [Rapport du service des travaux publics de la municipalité]	Désordre	Population générale	Parc	
• Nombreux comportements déplacés de la part d'individus (grossièreté, attitude intimidante, non-respect des règlements municipaux, etc.) dans le Quartier Sud. [O]	Désordre	Femmes	Quartier Sud	
• Désordre dans le Quartier Sud qui se manifeste essentiellement par du vandalisme, de la vente ou consommation de drogue dans les lieux publics. [Es]	Désordre	Population générale	Quartier Sud	
• Un problème important de graffitis a été observé dans et aux abords de la polyvalente. [O]	Désordre	Population générale	Quartier Sud/ Polyvalente	

Légende

MSP Rapport sur la criminalité déclarée du ministère de la Sécurité publique du Québec.
Es Fait saillant en provenance de l'enquête sur la sécurité réalisée à l'intérieur du diagnostic.
E Fait saillant en provenance des entretiens semi-dirigés.
F Fait saillant en provenance des forums.
O Fait saillant en provenance des observations directes du milieu.

Faits saillants	Thème	Clientèle	Lieu	Problème de sécurité
• Taux de voies de fait supérieur à la région et supérieur au taux observé pour le Québec. [MSP]	Infractions contre la personne	Population générale	Municipalité	❺ Problème de violence conjugale dans le Quartier Sud.
• Possibilité d'un problème de violence conjugale : à vérifier si ce problème ressort dans les autres collectes de données. [E]	Violence conjugale	Population générale	Quartier Sud	
• Problème de violence conjugale dans le Quartier Sud. [Es]	Violence conjugale	Population générale	Quartier Sud	
• Les jeunes sont victimes ou exposés à différentes formes de violence soit à l'école, soit à la maison. [E]	Violence	Jeunes	École/Quartier Sud	❻ Violence et intimidation à l'école du Quartier Sud.
• Possibilité d'un problème de violence à l'école : à vérifier si ce problème ressort dans les autres collectes de données. [F]	Violence	Jeunes	Écoles/ Quartier Sud	
• Haut taux d'intimidation rapporté dans l'école primaire du Quartier Sud. [Rapport de la commission scolaire]	Violence	Jeunes	École/Quartier Sud	
• La sécurité routière est une préoccupation pour les parents du Quartier Sud, notamment en raison de la vitesse excessive et la circulation anarchique autour de l'école. [E]	Sécurité routière	Jeunes	École/Quartier Sud	❼ Problème de vitesse excessive des automobilistes dans plusieurs secteurs de la municipalité.
• Excès de vitesse sur la rue principale. [E]	Sécurité routière	Population générale	Secteur commercial	
• Excès de vitesse dans le secteur commercial à proximité du Manoir (résidence pour personnes âgées). [E]	Sécurité routière	Personnes âgées	Secteur commercial	
• La sécurité routière est une préoccupation pour les piétons et les cyclistes en raison de la vitesse excessive et du virage à droite sur feu rouge. [F]	Sécurité routière	Population générale	Quartier Sud	
• La sécurité routière est le problème de sécurité qui préoccupe le plus la population de la municipalité. [Es]	Sécurité routière	Population générale	Municipalité	
• 20 % des automobilistes dépassent de plus de 20 km/h la limite de vitesse permise aux abords de l'école primaire du Quartier Sud. [Rapport du service de la police de la municipalité]	Sécurité routière	Jeunes	École/Quartier Sud	

Légende

MSP Rapport sur la criminalité déclarée du ministère de la Sécurité publique du Québec.
Es Fait saillant en provenance de l'enquête sur la sécurité réalisée à l'intérieur du diagnostic.
E Fait saillant en provenance des entretiens semi-dirigés.
F Fait saillant en provenance des forums.
O Fait saillant en provenance des observations directes du milieu.

Faits saillants	Thème	Clientèle	Lieu	Problème de sécurité
• Les personnes âgées expriment de l'insécurité tant à leur résidence qu'au moment d'éventuels déplacements après la tombée de la nuit. [E]	Sentiment de sécurité	Personnes âgées	Municipalité	❽ Faible sentiment de sécurité chez les personnes âgées. Ce sentiment est notamment associé à du désordre causé par certains groupes de jeunes et à certains lieux (parc).
• Les personnes âgées ont peur en raison des activités des jeunes dans le parc. Lien probable avec les faits saillants sur le désordre et les incivilités. [F]	Sentiment de sécurité	Personnes âgées	Parc	
• Les personnes âgées expriment de l'insécurité au regard d'éventuels déplacements après la tombée de la nuit. [F]	Sentiment de sécurité	Personnes âgées	Municipalité	
• Les personnes âgées de la municipalité affichent un haut taux d'insécurité qui se manifeste par des comportements de protection et une méfiance à l'égard des jeunes. [Es]	Sentiment de sécurité	Personnes âgées	Municipalité	
• Le parc du Quartier Sud est une source d'insécurité pour les personnes âgées. [Es]	Sentiment de sécurité	Personnes âgées	Quartier Sud/ parc	
• Les femmes du Quartier Sud manifestent un haut taux d'insécurité. [Es]	Sentiment de sécurité	Femmes	Quartier Sud	Conséquence probable des problèmes nos ❸ et ❻.

Légende

MSP Rapport sur la criminalité déclarée du ministère de la Sécurité publique du Québec.
Es Fait saillant en provenance de l'enquête sur la sécurité réalisée à l'intérieur du diagnostic.
E Fait saillant en provenance des entretiens semi-dirigés.
F Fait saillant en provenance des forums.
O Fait saillant en provenance des observations directes du milieu.

Déterminer le diagnostic

Cette étape constitue l'aboutissement final de tout le cheminement que vous avez parcouru pour établir le diagnostic de sécurité et repose en grande partie sur un processus délibératif. En conséquence, à l'instar de l'étape précédente, elle devrait être faite en groupe.

Tel qu'il a été précisé dans la définition donnée au début de ce manuel, faire un diagnostic de sécurité consiste à produire une liste de problèmes et de conditions de vulnérabilité (voir la figure 3).

Jusqu'à présent, le bilan de sécurité vous a permis de déterminer les principaux problèmes de sécurité. Le portrait général du milieu vous a également permis de dégager un certain nombre de constats sur des conditions qui pourraient le rendre vulnérable au regard de la sécurité (revoir la section Réaliser le portrait général du milieu). Il reste donc à intégrer ces deux types d'information. Bien que de nombreuses conditions puissent avoir une influence sur la sécurité du milieu, selon les études certaines d'entre elles semblent y être particulièrement associées. Il s'agit de la structure d'âge, des caractéristiques économiques et des caractéristiques liées au logement. Ces conditions et leur influence sur la sécurité sont résumées au tableau 3.

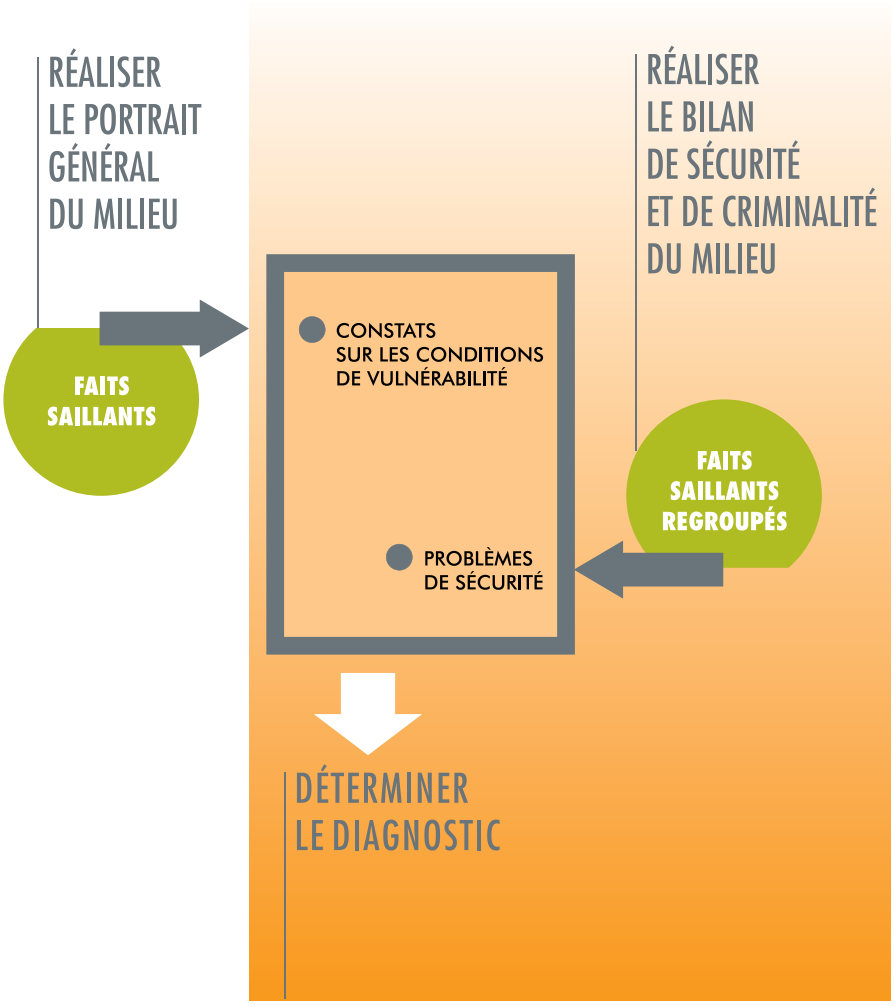

RÉALISER LE PORTRAIT GÉNÉRAL DU MILIEU
RÉALISER LE BILAN DE SÉCURITÉ ET DE CRIMINALITÉ DU MILIEU
FAITS SAILLANTS
CONSTATS SUR LES CONDITIONS DE VULNÉRABILITÉ
FAITS SAILLANTS REGROUPÉS
PROBLÈMES DE SÉCURITÉ
DÉTERMINER LE DIAGNOSTIC

Figure 3 Cheminement pour déterminer un diagnostic de sécurité

Tableau 3 Conditions de vulnérabilité du milieu et liens probables avec la criminalité, le sentiment de sécurité et le désordre[13]

Conditions de vulnérabilité	Liens probables
Structure d'âge de la population	
	La structure par âge d'une population pourrait être associée à la criminalité. Certains auteurs affirment en effet que plus la proportion de jeunes est grande au sein d'une population, plus celle-ci serait sujette à la criminalité. Il est donc pertinent d'examiner la structure par âge de la population puisque cela pourrait donner des indices de la vulnérabilité de ce territoire par rapport à la sécurité et la criminalité, notamment les crimes contre la propriété.
Caractéristiques économiques	
Revenu	Les indicateurs liés à la pauvreté et le désavantage socioéconomique pourraient influencer le type de criminalité qui prédomine sur un territoire ainsi que la perception de la criminalité et de la sécurité de population. L'association semble plus déterminante avec les crimes violents qu'avec ceux contre la propriété. Deux éléments apparaissent particulièrement pertinents dans le contexte d'un diagnostic de sécurité : le faible revenu et le revenu médian.
Taux de chômage	Dans la documentation scientifique, le taux de chômage d'une population est fréquemment associé à la criminalité. La plupart des études recensées rapportent en effet que plus le taux de chômage est élevé au sein d'une population donnée, plus elle est sujette à vivre de la criminalité et du désordre.
Caractéristiques liées au logement	
Mode d'occupation	Un secteur comprenant un pourcentage élevé de logements occupés par les propriétaires serait moins criminalisé, notamment les crimes contre la propriété, qu'un secteur ayant un pourcentage élevé de locataires.
Type et état du logement	Certaines caractéristiques liées au type et à l'état du logement peuvent constituer des indices de vulnérabilité d'un secteur en regard de la sécurité. Les logements multiples occasionnent en effet une certaine instabilité des résidants peu propice à la cohésion sociale et au développement d'un sentiment d'appartenance ou d'un climat d'entraide. En ce qui a trait au délabrement des logements, cela peut influencer le sentiment de sécurité perçu par la population puisqu'un nombre élevé de logements en piteux état peut engendrer une impression de désordre.

13. Informations tirées de J. Laforest, *Indicateurs de vulnérabilité associés à la sécurité d'un territoire*, Institut national de santé publique du Québec, 2007 [http://www.inspq.qc.ca/pdf/publications/721_indicateurs_final_crpspc.pdf].

Bien que ces conditions puissent être importantes lorsque considérées individuellement, leur cumul est d'autant plus déterminant sur la sécurité du milieu. Par ailleurs, il faut être prudent dans l'interprétation de ces conditions. Ce n'est pas parce que deux variables sont associées que l'une est nécessairement la cause de l'autre. Par exemple, plusieurs études considèrent qu'une surreprésentation des jeunes dans la structure d'âge serait associée à une criminalité accrue dans le milieu de vie, mais cela ne signifie pas pour autant que les jeunes soient responsables de cette plus grande criminalité du milieu. Un tel excès pourrait en effet s'expliquer simplement par une propension plus importante des jeunes à en être victimes. Également, il y a une association démontrée entre une forte proportion de locataires dans un quartier et la criminalité. Cela ne veut pas dire que les locataires soient responsables de la criminalité. Cette dernière peut plutôt être la conséquence de l'instabilité résidentielle et d'une forme de désorganisation sociale.

La détermination des conditions de vulnérabilité d'un milieu donné au regard de sa sécurité ne relève pas d'une interprétation mécanique des données obtenues par le portrait général. L'importance des conditions de vulnérabilité définies à l'intérieur du portrait général doit être interprétée à la lumière des connaissances sur les particularités du milieu et d'autres constats, notamment les problèmes de sécurité soulevés. Ainsi, par exemple, face à une forte proportion de locataires dans un milieu et d'un haut taux de vols par effraction, on pourra se demander si ce problème n'est pas associé à une plus grande désorganisation sociale du milieu due à la mobilité résidentielle. Également, devant une forte proportion de jeunes et un haut taux de criminalité, il y aura lieu de se demander comment ces deux variables interagissent.

Il est à noter qu'une condition de vulnérabilité peut être attachée à un ou plusieurs problèmes (par exemple, l'état du logement associé à la criminalité, au sentiment de sécurité ainsi qu'au désordre et aux incivilités) et, à l'inverse, qu'un problème peut être associé à plus d'une condition de vulnérabilité (par exemple, la criminalité associée à la structure d'âge, aux caractéristiques économiques et à certaines caractéristiques liées au logement).

Il convient également de souligner que, lorsqu'on détermine les conditions de vulnérabilité d'un milieu, il faut éviter de tomber dans le piège des stéréotypes et des préjugés. Il faut aussi éviter d'ostraciser ou de stigmatiser certains groupes.

Pour déterminer de quelle façon un fait saillant émanant du portrait général est associé à la sécurité du milieu et comment cette influence s'opère, il faut donc adopter un point de vue global que seul un groupe d'intervenants locaux ayant une bonne connaissance du milieu peut avoir. Il n'y a pas de recette magique pour accomplir un tel exercice et on devra compter sur un échange dynamique au sein du groupe pour l'élaboration du diagnostic. L'exemple ci-dessous illustre ce propos.

L'exemple de Saint-Gelais

En tenant compte des problèmes formulés dans le bilan de sécurité, le comité responsable du diagnostic a examiné différents faits saillants émanant du portrait général du milieu. Ces faits saillants sont les suivants :

- La structure d'âge de la population démontre que les 15-24 ans sont surreprésentés par rapport à celle observée dans l'ensemble du Québec.
- Bien que le revenu médian de la municipalité soit comparable à l'ensemble du Québec, il est nettement inférieur dans le Quartier Sud.
- Un taux de chômage élevé est observé également dans le Quartier Sud.
- Si l'on exclut la zone des résidences secondaires dans le Quartier Nord, la proportion de ménages propriétaires de leur habitation est inférieure à celle du Québec.

Après avoir délibéré sur la question, le comité a considéré que la forte proportion des 15-24 ans constituait un atout et non un problème pour la communauté. Il a jugé que, même s'il est vrai que certains problèmes de sécurité impliquent en effet les jeunes, ces derniers sont par ailleurs très engagés dans différentes sphères de la vie communautaire (maison de jeunes, activités sportives, scouts et guides, etc.). De plus, le comité a estimé que la forte présence de jeunes dans le milieu devrait constituer un défi et que, plutôt de les voir comme la source de tous leurs problèmes, il fallait consacrer des efforts pour que leur trop plein d'énergie soit canalisé de manière constructive pour la communauté.

En ce qui concerne les trois autres faits saillants, le comité a considéré qu'ils étaient fortement liés. Ils traduisaient jusqu'à un certain point la « vulnérabilité du milieu sur le plan économique », notamment dans le Quartier Sud, et ce, après la fermeture de deux usines au cours des cinq dernières années. C'est donc cette condition de vulnérabilité qui a été retenue dans le diagnostic.

Ainsi, après avoir réalisé tout le processus, le comité a formulé le diagnostic de sécurité final suivant :

Problèmes de sécurité

1. Problème de vol (introductions par effraction) dans la municipalité, notamment dans le Quartier Nord.
2. Problème de vol à l'étalage dans le secteur commercial.
3. Plusieurs manifestations de désordre et d'incivilités dans le secteur commercial, associées notamment à la présence d'immeubles abandonnés et à certains comportements dérangeants (bruits la nuit).
4. Nombreux problèmes de désordre et d'incivilités dans le Quartier Sud, notamment dans le parc, associés à des comportements intimidants ou dérangeants de certains groupes de jeunes.
5. Problème de violence conjugale dans le Quartier Sud.
6. Problème de violence et intimidation à l'école du Quartier Sud.
7. Problème de vitesse excessive des automobilistes dans plusieurs secteurs de la municipalité.
8. Faible sentiment de sécurité chez les personnes âgées. Ce sentiment est notamment associé à du désordre causé par certains groupes de jeunes et à certains lieux (parc).

Problème relatif à la clientèle

9. Concentration des problèmes de sécurité et d'insécurité perçue chez les personnes âgées, les femmes et les jeunes.

Problèmes relatifs aux lieux

10. Concentration de problèmes de sécurité dans le Quartier Sud : violence et intimidation à l'école, violence conjugale, sentiment de sécurité, sécurité routière, désordres physiques et sociaux (graffitis, vandalisme, comportements dérangeants, consommation de drogues et d'alcool dans des lieux publics).
11. Concentration de problèmes dans le Quartier Nord, principalement le vol dans les résidences secondaires.
12. Concentration de problèmes de sécurité dans le secteur commercial, dont la vitesse, les désordres physiques et sociaux et le vol.

Conditions de vulnérabilité

13. Vulnérabilité du milieu sur le plan économique, en particulier dans le Quartier Sud.

Valider le diagnostic

À cette étape, vous avez en main un diagnostic de sécurité qui comprend une liste de problèmes de même que une ou plusieurs conditions de vulnérabilité au regard de la sécurité du milieu. Ce diagnostic a probablement mis à contribution, sinon la population en général, du moins ses représentants et des représentants d'organismes pouvant jouer un rôle significatif au regard de la sécurité de la population.

Cette étape ne cherche pas à remettre en question le diagnostic. Son objectif est plutôt de valider l'interprétation des faits découlant de l'ensemble des données recueillies selon différentes méthodes (entrevue, enquête, observation directe, forum, etc.). Il faudra donc diffuser l'information qui a servi à déterminer le diagnostic. Ainsi, dans l'exemple présenté, la diffusion du tableau regroupant les faits saillants et la formulation des problèmes qui en découlent, de même que le diagnostic final pourraient être une option pratique et probablement suffisante pour permettre aux personnes consultées de faire une telle validation. Il ne s'agit pas de faire une diffusion élargie du diagnostic. Il pourrait être périlleux en effet de présenter une liste de problèmes à un vaste auditoire, de même qu'aux médias, sans avoir au préalable réfléchi à des solutions et aux moyens de les mettre en œuvre (plan d'action). Il s'agit plutôt de diffuser auprès d'un public restreint, notamment ceux qui ont contribué de plus près à l'élaboration du diagnostic, les représentants de la population et les représentants d'organismes susceptibles de contribuer au plan d'action.

Afin de s'assurer du succès de cette étape, il est préférable de bien la planifier en répondant aux questions suivantes :

- Auprès de qui la validation sera-t-elle faite (certains citoyens, décideurs ou gestionnaires, politiciens, partenaires, groupes ciblés de la population, milieu des affaires, etc.) ?
- Quels seront les stratégies ou moyens privilégiés (rencontres formelles, forum de discussion ou communautaire, envois postaux, rétroaction sur un site Web, etc.) ?
- Qui en sera responsable (l'équipe de travail, une personne en particulier, etc.) ?
- Quand cette validation aura-t-elle lieu ?
- Quel budget sera nécessaire ?

Peu importe la stratégie et les moyens utilisés pour valider le diagnostic, quatre questions devront être minimalement examinées dans le processus de validation, soit :

- Est-ce que les gens sont d'avis que le diagnostic reflète bien les problèmes de sécurité du milieu ?
- Est-ce que des problèmes importants ont été ignorés ?
- Quel est leur niveau d'accord avec chacun des énoncés du diagnostic ?
- Y a-t-il des informations complémentaires au regard de chacun de ces problèmes ?

Sans changer complètement un diagnostic qui aurait été établi à la suite d'un processus systématique décrit dans le présent document, la validation permettra sans doute de le compléter ou d'en nuancer le contenu, le cas échéant. Par ailleurs, cet exercice entraînera une forme d'appropriation des résultats par le milieu, ce qui constituera une condition gagnante pour mobiliser les principaux partenaires et pour passer à l'action.

Enfin, bien que ce ne soit pas la finalité du diagnostic de sélectionner les problèmes sur lesquels va porter le plan d'action, vous pourriez tout de même utiliser cette étape pour obtenir l'opinion de votre public cible sur les éléments du diagnostic qu'il perçoit comme prioritaires.

Après cet exercice de validation, votre diagnostic devrait faire l'objet d'un rapport décrivant sommairement le contexte ayant conduit à la réalisation du diagnostic, la vision adoptée de la sécurité, l'objectif de la démarche, les thèmes de sécurité retenus, les sources ou méthodes utilisées (pour colliger, traiter et analyser les données et valider le diagnostic), les principaux faits saillants découlant du portrait général du territoire et du bilan de sécurité. Ce rapport devrait conclure sur les principaux problèmes de sécurité répertoriés et les principales conditions de vulnérabilité du milieu.

En somme…

Le diagnostic de sécurité peut être réalisé pour répondre aux préoccupations et aux craintes exprimées par les citoyens quant à leur sécurité, pour mieux comprendre des situations problématiques particulières ou encore pour acquérir une connaissance globale de la situation à l'intérieur d'un exercice de planification stratégique. Dans tous les cas, il doit être ancré dans la réalité locale, ce qui suppose une collecte de données auprès de différentes sources du milieu et l'on a tout intérêt à suivre un processus systématique à cette fin. Ceci permettra en effet d'éviter d'être dépassé par une somme considérable de données. Par ailleurs, ce processus facilitera un traitement et une analyse adéquate des informations colligées dans le milieu, ce qui sera un gage de la pertinence des problèmes de sécurité devant faire l'objet d'interventions. Ce processus sera plus ou moins élaboré et complexe en fonction des raisons qui l'ont déclenché, des moyens utilisés, du contexte de réalisation et de l'ampleur des problèmes de sécurité existants. La présente trousse cherche à accompagner un groupe de travail dans la réalisation de ce processus, tout en proposant un certain nombre d'outils susceptibles de faciliter la collecte, le traitement et l'analyse des données pertinentes. Ces outils doivent, bien sûr, être adaptés à chaque situation. Une fois le diagnostic déterminé, il est fortement suggéré de le valider. C'est à l'issue de toute cette démarche que vous serez prêts à transposer ces résultats en un plan d'action[14].

14. Un guide a été produit pour soutenir la transposition du diagnostic en plan d'action : *Passer d'un diagnostic de sécurité à un plan d'action : un guide à l'intention des collectivités locales.* Vous pouvez le consulter sur le site Internet www.crpspc.qc.ca.

Annexe 1

Définition des thèmes couverts dans la présente trousse diagnostique

Définition des thèmes couverts dans la présente trousse diagnostique

CRIMINALITÉ ET VICTIMATION DES PERSONNES

Les thèmes de la criminalité et de la victimation sont incontournables. Ce sont souvent les premières préoccupations qui viennent à l'esprit en effet lorsqu'il est question de la sécurité d'un milieu. Ils ont une influence directe sur la paix sociale et la cohésion d'un milieu, touchant ainsi, à des degrés divers, la qualité de vie de la population.

La **criminalité** est définie par l'ensemble des infractions à des lois fédérales, notamment au *Code criminel* et aux lois relatives aux drogues et stupéfiants ainsi qu'à des lois provinciales ayant trait, entre autres, à l'impôt provincial et au contrôle des boissons alcooliques[15]. Malgré qu'elle constitue un excellent moyen d'estimer l'importance de la criminalité présente sur un territoire, il est important de noter que les statistiques officielles de criminalité ne sont pas toujours représentatives de l'ensemble des actes et événements criminels. Beaucoup d'événements ne sont pas en effet rapportés aux organisations policières en raison de leur nature (par exemple, la violence psychologique, les vols d'objets ayant peu de valeurs financières, etc.), de leur intensité ou parce qu'ils ne font pas l'objet d'une plainte officielle. En conséquence, il peut être intéressant de compléter la documentation de ces manifestations en utilisant d'autres sources de données (enquête, forum de discussion, entretiens auprès d'informateurs clés, etc.).

La **victimation** est définie comme « le fait qu'une personne ait été victime victime d'un acte qui porte atteinte à sa personne ou à ses biens[16] ». Bien qu'il existe des données sur les victimes dans les statistiques officielles, elles sont difficiles à obtenir des organisations policières en raison de problèmes de confidentialité, notamment dans les collectivités peu populeuses. C'est pourquoi il est souvent nécessaire d'avoir recours à des enquêtes de victimation ou à d'autres méthodes de collecte de données.

Dans le contexte d'un diagnostic de sécurité, les informations sur la criminalité et la victimation peuvent provenir de plusieurs sources. Lorsqu'elles sont documentées à partir des statistiques officielles, les **termes du *Code criminel*** sont utilisés (homicide, voies de fait, vol qualifié, introduction par effraction, etc.). Par ailleurs, lorsqu'elles sont documentées à partir d'autres sources de données, les problèmes rapportés sont formulés en **termes usuels** (violence conjugale, taxage et intimidation, discrimination, recel, rixes dans les bars, violence dans les écoles, alcool au volant, cambriolage, etc.). Dans la trousse, qu'ils soient exprimés selon les termes du *Code criminel* ou selon des termes usuels, ils sont classés sous le même thème : criminalité et victimation.

DÉSORDRE ET INCIVILITÉS

En référence aux concepts de désordre et d'incivilités, les auteurs consultés dans la documentation scientifique utilisent les termes désordre, désordre physique, délabrement, délabrement physique, désordre social, incivilités et incivilités physiques. Dans cette trousse, seuls les termes désordre et incivilités sont retenus. Ceux-ci se comprennent comme des actions ou des comportements portant atteintes à l'ordre public. Ils réfèrent à toute action, condition ou tout comportement perçu comme gênant, potentiellement

15. Tiré de *Criminalité et prévention de la criminalité* : [http://www.crpspc.qc.ca/Texte_criminalite_CRPSPC_novembre2005.pdf], consulté le 1er juillet 2010.

16. Sébastian Roché, *Insécurité et libertés*, collection L'épreuve des faits, Seuil, France, 1994, p. 25.

menaçant[17] ou visiblement anormal[18] par les personnes qui vivent, transitent, étudient ou travaillent dans un milieu donné. Bien qu'il y ait des liens indéniables entre ces deux concepts, nous les avons séparés en deux groupes pour simplifier leur utilisation dans le contexte d'un diagnostic de sécurité.

Le désordre (désordre physique, délabrement, délabrement physique, incivilités physiques) se distingue des incivilités par le fait qu'il désigne des **manifestations physiques** observables dans l'environnement bâti (par exemple, des graffitis sur des immeubles ou ouvrages publics, détritus sur la voie ou les espaces publics, immeubles abandonnés ou très détériorés, seringues abandonnées dans des lieux publics, etc.). Les signes de désordre physique sont relativement stables dans le temps[19].

Les incivilités (désordre social), quant à elles, font référence à un **comportement** qui dérange et perturbe au quotidien les règles habituelles de la vie dans une communauté et plus particulièrement dans l'espace public. Ces règles relèvent parfois de règlements officiels (municipaux ou autres). Mais elles peuvent également relever de facteurs culturels propres à chaque milieu, de sorte que ce qui peut paraître acceptable dans une collectivité peut être absolument proscrit dans une autre (par exemple, cracher par terre). Contrairement au désordre physique où les indices sont relativement stables dans le temps, les incivilités surviennent généralement de façon épisodique[20, 21], mais répétitive dans le temps.

Le désordre et les incivilités se traduisent par une foule de manifestations et de signes concrets qui sont généralement observables par les citoyens dans leur milieu de vie, mais qui ne sont pas nécessairement punissables par la loi. L'impact de ces actions, conditions ou comportements est d'autant plus fort que leurs motivations paraissent souvent absurdes ou totalement gratuites. Au fil du temps, le désordre et les incivilités ont des effets néfastes sur le sentiment de sécurité de la population[22]. Ils sont aussi souvent associés à la « petite criminalité » des quartiers. Selon Kelling et Wilson[23], lorsque le désordre et les incivilités s'aggravent, il peut en résulter une criminalité plus sérieuse. Conséquemment, il apparaît très important de documenter ces thèmes puisqu'ils entraînent des nuisances[24] produisant des effets négatifs directs ou indirects sur la sécurité d'un milieu.

---

17. Ralph B.Taylor, « The Incivilities Thesis : Theory, Measurement, and Policy », dans Robert H. Langworthy (sous la direction de), *Measuring What Matters : Proceedings From the Policing Research Institute Meetings*, National Institute of Justice and Office of Community Oriented Policing Services, 1999, p. 65-88.

18. Stéphane Leman-Langlois, « Le maintien de l'ordre », cours nº 8, *Sécurité intérieure : nature et missions*, SIP 1000, École de criminologie, Université de Montréal, extrait du site le 28 septembre 2010 [http://www.crime-reg.com/police/sip1000_cours08.htm le 2010-09-28].

19. Robert J. Sampson et Stephen W. Raudenbush, « Systematic Social Observation of Public Spaces : A New Look at Disorder in Urban Neighborhoods », *American Journal of Sociology*, vol. 105, nº 3 (novembre 1999), p. 603-651.

20. *Ibid*.

21. W.G. Skogan, *Disorder and Decline. Crime and the Spiral of Decay in American Neighborhoods*, University of California Press, 1990, 218 pages.

22. Centre d'études et de recherches sur la police (CERP), sous la responsabilité de F. Dieu, *Diagnostic local de sécurité. Contrat local de sécurité périurbain de l'agglomération de Toulouse*, Toulouse, Presses de l'Université de Toulouse, 2001, 418 pages.

23. G.L. Kelling et J.Q. Wilson, « Broken Windows. The police and neighborhood safety », *The Atlantic*, mars 1982.

24. D. Sansfaçon, *Guide méthodologique sur le diagnostic des nuisances relatives aux drogues et à la prostitution*, Centre international de prévention du crime, 2006 [www.crime-prevention-int.org].

PERCEPTION DE LA SÉCURITÉ ET SENTIMENT DE SÉCURITÉ

Il existe plusieurs façons de comprendre le vécu d'une population au regard de sa sécurité. Selon le dictionnaire de psychologie sociale, le **sentiment de sécurité** est « un sentiment d'assurance et de paix intérieure dû à l'absence de crainte[25] ». Pour mieux comprendre ce concept, il peut être intéressant d'examiner également les définitions de concepts opposés. Ainsi, l'**insécurité** est définie dans *Le Petit Robert* comme une situation où l'on se sent menacé, exposé aux dangers. Par extension, le **sentiment d'insécurité** a été défini par la Ville de Québec comme « la perception qu'ont les gens de leur vulnérabilité face à une éventuelle menace[26] ».

Dans la présente trousse, le sentiment de sécurité réfère à une dimension subjective liée à perception de la population au regard de sa sécurité. Ce sentiment est susceptible de varier dans le temps et dans l'espace en fonction de menaces réelles ou appréhendées. Les personnes peuvent surestimer les dangers ou, au contraire, les sous-estimer et même les ignorer[27].

Il est important de considérer à la fois les dimensions objectives et subjectives de la sécurité, puisqu'elles ont toutes deux des effets sur les habitudes de vie et les comportements qui, a leur tour, influencent la santé et le bien-être d'une population. Par exemple, si des personnes âgées restreignent leurs sorties parce qu'elles se sentent menacées, cela peut avoir une incidence sur leur autonomie, leur participation sociale, leur santé mentale et leur capacité à se procurer les biens essentiels à leur bien-être.

APPRÉCIATION DES SERVICES À LA POPULATION

Les services offerts à la population peuvent avoir une influence sur la sécurité et le sentiment de sécurité des citoyens. C'est pourquoi il est important de documenter la perception de la population au regard de l'accessibilité et de la qualité des différents services, tant ceux destinés à préserver la sécurité (services policiers, services de protection des incendies, etc.) que ceux visant l'entretien des infrastructures (routes, rues, trottoirs, parcs, espaces publics, bâtiments, équipements collectifs, stationnements publics, etc.) et tout autre service agissant sur la qualité de vie de la population (loisirs, environnement, services communautaires, services de transports en commun, etc.).

Tout comme pour le sentiment de sécurité, la perception de la population au regard des services qui lui sont offerts est subjective. C'est pourquoi il peut être judicieux d'examiner aussi l'accessibilité et la qualité des services à partir de paramètres objectifs (par exemple le nombre de rondes policières dans le quartier sur une période de temps, l'inventaire des services de loisirs offerts selon différentes clientèles, délai moyen de réponse à une alerte incendie, etc.).

25. Site Dicopsy [http://www.dicopsy.com/securite.htm] consulté le 26 septembre 2006.

26. Ville de Québec, *Politique de sécurité urbaine*, 2004, annexe 2, site consulté le 11 octobre 2006 [http://www.ville.quebec.qc.ca/fr/document/politique_securite_urbaine.pdf].

27. M. Wieviorka, « Objectivité et subjectivité de l'insécurité », conférence présentée en séance plénière III au Colloque international sur le maintien de l'ordre et de la sécurité, Montréal, février 2003.

AUTRES THÈMES D'INTÉRÊT

Les thèmes à couvrir dans un diagnostic de sécurité sont fonction de la vision adoptée et partagée par l'ensemble des partenaires impliqués (voir Partage d'une vision de la sécurité de la section Facteurs de succès pour la réalisation d'un diagnostic). Cette dernière pourrait inciter le groupe de travail à examiner d'autres thèmes associés à la sécurité que ceux décrits ci-dessus. Ainsi, il se pourrait qu'un groupe désire examiner le thème de la sécurité routière, de la sécurité civile (incendies, inondations, vents violents, glissements de terrain, etc.), de la sécurité dans les sports et loisirs, etc. Dans ce cas, un travail d'adaptation des outils de collecte des données sera nécessaire.

Annexe 2

Description des guides méthodologiques

Description des guides méthodologiques[28]

GUIDE DE RÉALISATION DU PORTRAIT GÉNÉRAL DU MILIEU

Ce guide a pour objectif de soutenir la réalisation de la première étape du diagnostic dont le but est de bien comprendre les particularités du milieu et d'orienter les activités de collecte de données du bilan de sécurité. Ce guide vise donc à planifier et à réaliser un portrait général du milieu basé sur certaines spécificités géographiques, humaines, économiques de même que sur certaines caractéristiques physiques liées au logement. Ce portrait permettra ultérieurement de circonscrire les conditions sociales et physiques susceptibles d'avoir une influence sur la sécurité du milieu (conditions de vulnérabilité).

GUIDE SUR L'ANALYSE DE LA CRIMINALITÉ À PARTIR DES STATISTIQUES OFFICIELLES – 2e ÉDITION

Ce guide vise à outiller les collectivités locales désireuses de tirer profit des statistiques officielles de criminalité pour réaliser un diagnostic de sécurité. Le guide comprend deux sections. La première apporte des précisions sur la teneur, la provenance et les limites des données officielles de la criminalité. La seconde explique comment ces dernières sont analysées pour dresser un portrait général de la criminalité et relever les infractions qui sont plus préoccupantes. Enfin, la procédure à suivre auprès du MSP pour obtenir une analyse de la criminalité de son territoire est en annexe à ce document.

GUIDE DE RÉALISATION D'UNE ENQUÊTE SUR LA SÉCURITÉ DES PERSONNES D'UN MILIEU DE VIE

Ce guide cherche à soutenir la détermination des problèmes de sécurité ou de criminalité tels qu'ils sont perçus par la population. Il permet d'obtenir un portrait des principaux enjeux de sécurité à partir d'information recueillie auprès d'un échantillon des individus composant une population donnée. Ce guide facilitera la collecte, le traitement et l'analyse de l'information sur la perception de la population concernant notamment le sentiment de sécurité des personnes, leur expérience de victimation, leur appréciation des services, les comportements d'évitement et de protection et la perception du désordre et des incivilités. Ce guide décrit d'abord les principales étapes de planification, les enjeux méthodologiques à considérer et la façon de réaliser les activités pour mener à bien une enquête. La dernière section explique comment traiter et analyser les informations recueillies dans le but d'établir les principaux faits saillants à considérer dans la détermination du diagnostic de sécurité.

GUIDE D'ORGANISATION D'UN FORUM DE DISCUSSION – 2e ÉDITION

Ce guide vise à soutenir la détermination des problèmes de sécurité ou de criminalité tels qu'ils sont perçus par la population ou leurs représentants. Le forum de discussion tend à faire ressortir des avis plus explicites ou mieux ancrés dans le contexte que des informations recueillies à l'aide d'un questionnaire fermé. Il permet également de recueillir les opinions de plusieurs acteurs ou groupes de la population et de mieux saisir les points de convergence et de divergence entre ces derniers. Ce guide facilitera la collecte, le traitement et l'analyse de l'information concernant notamment le sentiment de sécurité des personnes, leur appréciation des services et la perception du désordre et des incivilités. Ce guide

28. Tous ces guides sont disponibles en version électronique dans le site Internet www.crpspc.qc.ca.

décrit d'abord les principales étapes de planification et la façon de réaliser les activités pour mener à bien un forum de discussion. La dernière section explique comment traiter et analyser les informations recueillies dans le but d'établir les principaux faits saillants à considérer dans la détermination du diagnostic de sécurité.

GUIDE D'ORGANISATION D'ENTRETIENS SEMI-DIRIGÉS AVEC DES INFORMATEURS CLÉS – 2e ÉDITION

Ce guide vise à soutenir la détermination des problèmes de sécurité ou de criminalité d'un milieu tels qu'ils sont perçus par les représentants de la population, par des experts en sécurité ou autres informateurs clés. Les entretiens semi-dirigés tendent à faire ressortir des avis plus explicites ou mieux ancrés dans le contexte que des informations recueillies à l'aide d'un questionnaire fermé. Il permet par ailleurs de recueillir l'opinion de plusieurs acteurs sur la sécurité de leur milieu. Il facilitera la collecte, le traitement et l'analyse de l'information sur les problèmes du milieu. Ce guide décrit d'abord les principales étapes de planification et la façon de réaliser les activités pour mener à bien les entretiens semi-dirigés. La dernière section explique comment traiter et analyser les informations recueillies dans le but de circonscrire les principaux faits saillants à considérer dans la détermination du diagnostic de sécurité.

GUIDE D'OBSERVATION DIRECTE D'UN MILIEU AU REGARD DE SA SÉCURITÉ – 2e ÉDITION

Ce guide a pour but d'obtenir de l'information concernant des comportements qui existent dans le milieu et certaines particularités de l'environnement physique de ce dernier, sans intermédiaires. Ce guide facilitera la collecte, le traitement et l'analyse de l'information sur le désordre et les incivilités présents dans certains lieux, en tenant compte des caractéristiques de l'environnement bâti et de l'usage de certains lieux. Ce guide décrit d'abord les principales étapes de planification et la façon de réaliser les activités pour mener à bien les observations directes. La dernière section explique comment traiter et analyser les informations recueillies afin d'établir les principaux faits saillants à considérer dans la détermination du diagnostic de sécurité.

Annexe 3

Carte des acteurs

Carte des acteurs

Qu'est-ce qu'une carte des acteurs ?

C'est une analyse visant à identifier les principaux acteurs interpellés par un projet. Cette activité est relativement simple à réaliser et ne nécessite pas le recours à des expertises externes à l'équipe de projet. Les ressources matérielles requises sont limitées. La carte des acteurs doit être dressée très tôt dans la planification des activités de collecte et complétée au fur et à mesure de l'évolution des travaux.

En quoi est-elle utile ?

Elle permet de constituer un groupe de référence qui représente au mieux la variété des perceptions, opinions, attentes, résistances et intérêts présents dans la population en ce qui a trait aux expériences de sécurité et d'insécurité vécues dans un milieu donné. Elle facilitera ainsi le choix des acteurs (leaders d'opinions et représentants de groupes) qui doivent être consultés au cours des différentes activités de collecte.

Comment la constituer ?

Il s'agit, en premier lieu, de dresser une liste la plus complète possible des groupes, organisations et individus du milieu interpellés par la sécurité du milieu. À cet effet, il peut s'avérer d'une grande utilité de rencontrer certaines personnes clés ayant une bonne connaissance du milieu. Les organismes publics et les groupes communautaires peuvent être repérés par la consultation de certains sites Internet.

La question de la représentation et de la représentativité des acteurs n'est pas facile à traiter. Ces acteurs peuvent être en effet à la fois nombreux et disséminés. Il importe d'en faire valider la composition par l'ensemble des acteurs clés repérés au sein de la carte.

Un exemple de grille à remplir pour dresser la carte des acteurs est présenté à la page suivante.

Exemple de carte des acteurs

Niveau	Secteur géographique	Organisme ou personne	Adresse	Nombre personnes	Personne contact	Fonction	Coordonnées	Intérêt manifesté
Municipal	(non pertinent)	Conseil de ville	compléter	7	Louise Blais	Maire	Tél. : Courriel :	oui
Municipal	(non pertinent)	Service des incendies	compléter	15	Pierre Jean	Directeur	Tél. : Fax :	oui
Municipal	(non pertinent)	Service des transports	compléter	6	Lisa Larue	Directrice	Tél. : Fax :	non
Municipal	Quartier n° 3	Comité des loisirs	compléter	5	Mimi Brown	Directrice	Tél. : Fax :	oui
Municipal	Quartier n° 1	Maison des jeunes	compléter	9	Éric Lapierre	Directeur	Tél. : Fax :	oui
Municipal	(non pertinent)	Groupe de l'âge d'or	compléter	25	Jeanne Doré	Directrice	Tél. :	oui
Municipal	Quartier n° 2	Citoyenne	compléter	1	Colette Simon		Tél. : Courriel :	oui
Régional	(non pertinent)	CLSC	compléter	35	Guy Bastien	Organisateur communautaire	Tél. : Courriel :	oui
Régional	(non pertinent)	École sec. Boisjoli	compléter	30	Simone Leblanc	Directrice	Tél. : Courriel :	oui
Régional	(non pertinent)	Entreprise J.B. Alarme	compléter	3	Jean Gauvin	Directeur	Tél. : Téléc. :	non
National	(non pertinent)	Sûreté du Québec	compléter	15	Paul Cyr	Directeur régional	Tél. : Téléc. :	oui

Institut national de santé publique du Québec
avec la collaboration du ministère de la Sécurité publique du Québec

Annexe 4

Exemples de thèmes de sécurité

Exemples de thèmes de sécurité

Cet outil peut être utilisé pour alimenter une discussion de groupe ou pour guider une réflexion personnelle sur les thèmes de sécurité, mais aussi pour déterminer les méthodes qui permettront de les explorer. Une colonne a été prévue pour préciser la ou les périodes qu'il faudra couvrir pour explorer les thèmes retenus. Il convient de noter que cette liste n'est pas exhaustive. Il est possible de suggérer d'autres thèmes qui n'y figurent pas.

Le choix des thèmes de sécurité

La discussion sur les besoins en information devrait se faire à lumière de la vision de la sécurité définie au début de la démarche (revoir Partage d'une vision de la sécurité à la section Facteurs de succès pour la réalisation d'un diagnostic). Est-ce que tous ces thèmes seront retenus dans votre diagnostic ? Y a-t-il d'autres thèmes que vous aimeriez ajouter ?

Le choix des méthodes pour explorer ces thèmes

Le choix d'une méthode appropriée pour explorer un thème dépend de plusieurs facteurs : les objectifs poursuivis, le type de données à colliger (par exemple, caractère sensible des expériences de victimation), la complexité du traitement et de l'analyse, les ressources disponibles (expertise, temps et argent) et les caractéristiques des répondants (par exemple, niveau d'alphabétisation, langues parlées et écrites, etc.). Certains thèmes de victimation sont particulièrement difficiles à explorer, soit à cause de l'absence de documentation, de la rareté relative du phénomène, du petit nombre de délits déclarés, des tabous entourant le contexte (par exemple, l'inceste, la violence à l'endroit des prostitués homosexuels, la pédophilie, etc.), soit encore à cause des conséquences auxquelles s'exposent les victimes qui se dévoilent (par exemple, la violence conjugale).

Six méthodes de collecte des données sont présentées dans cet exemple. Cinq de ces méthodes sont l'objet d'un guide méthodologique dans la trousse diagnostique : le forum de discussion, les observations directes d'un milieu, les entretiens semi-dirigés, l'enquête et le recours aux statistiques officielles de criminalité.

Période couverte pour l'exploration d'un thème

Un diagnostic de sécurité cherche à porter un jugement sur des enjeux de sécurité dans un milieu de vie à un moment donné. Un tel jugement est nécessairement en bonne partie fondé sur l'expérience passée de la collectivité. Il s'agit donc de déterminer quelle période devront couvrir les données recueillies pour le diagnostic. Par exemple, désirez-vous que l'analyse des données de criminalité remonte à trois ans, cinq ans ou davantage ? Un certain nombre de considérations peuvent vous guider pour déterminer la période idéale à couvrir : disponibilité des données, fréquence des événements d'intérêt (moins l'événement est fréquent, plus la période devrait être longue), ressources disponibles pour les recueillir, etc. Par ailleurs, si vous désirez faire ressortir des tendances, il est nécessaire d'avoir des mesures à au moins trois temps différents (par exemple, trois recensements différents).

Choix du thème	Méthode privilégiée						Année ou période couverte
	Documents existants	Forum	Observation	Entretien	Enquête	Statistiques officielles	
❑ **Criminalité et victimation**							
Selon les termes du *Code criminel*[29]:							
❑ **Infractions contre la personne**	○	○	○	○	○	○	
❑ Homicide	○	○	○	○	○	○	
❑ Négligence criminelle et autres infractions	○	○	○	○	○	○	
❑ Tentative ou complot en vue de commettre un meurtre	○	○	○	○	○	○	
❑ Voies de fait (sauf les agressions sexuelles)	○	○	○	○	○	○	
❑ Autres infractions d'ordre sexuel	○	○	○	○	○	○	
❑ Enlèvement ou séquestration	○	○	○	○	○	○	
❑ Vol qualifié ou extorsion	○	○	○	○	○	○	
❑ Harcèlement criminel	○	○	○	○	○	○	
❑ Menaces	○	○	○	○	○	○	
❑ Autres	○	○	○	○	○	○	
❑ **Infractions contre la propriété**	○	○	○	○	○	○	
❑ Crime d'incendie	○	○	○	○	○	○	
❑ Introduction par effraction	○	○	○	○	○	○	
❑ Vol de véhicules à moteur	○	○	○	○	○	○	
❑ Vol de plus de 5 000 $	○	○	○	○	○	○	
❑ Vol de 5 000 $ ou moins	○	○	○	○	○	○	
❑ Possession de biens volés	○	○	○	○	○	○	
❑ Fraude	○	○	○	○	○	○	
❑ Méfait	○	○	○	○	○	○	
❑ **Autres infractions au *Code criminel***	○	○	○	○	○	○	
❑ Prostitution	○	○	○	○	○	○	
❑ Armes	○	○	○	○	○	○	
❑ Justice	○	○	○	○	○	○	
❑ Actes contraires aux bonnes mœurs ou inconduite	○	○	○	○	○	○	
❑ Appels téléphoniques indécents ou harcelants	○	○	○	○	○	○	
❑ Autres	○	○	○	○	○	○	

Choix du thème	Méthode privilégiée						Année ou période couverte
	Documents existants	Forum	Observation	Entretien	Enquête	Statistiques officielles	
❑ **Infractions relatives à la conduite d'un véhicule**	○	○	○	○	○	○	
❑ Conduite avec facultés affaiblies	○	○	○	○	○	○	
❑ Délits de fuite	○	○	○	○	○	○	
❑ Autres	○	○	○	○	○	○	
❑ **Infractions relatives aux drogues et aux stupéfiants**	○	○	○	○	○	○	
Selon des termes usuels :							
❑ **Discrimination**	○	○	○	○	○	○	
❑ Motifs religieux	○	○	○	○	○	○	
❑ Motifs ethniques	○	○	○	○	○	○	
❑ Motifs linguistiques	○	○	○	○	○	○	
❑ Motifs liés à l'orientation sexuelle	○	○	○	○	○	○	
❑ Motifs liés à un handicap (physique ou mental)	○	○	○	○	○	○	
❑ Motifs liés à l'apparence physique	○	○	○	○	○	○	
❑ Motifs liés à la pauvreté	○	○	○	○	○	○	
❑ Motifs liés à l'âge	○	○	○	○	○	○	
❑ Autres motifs	○	○	○	○	○	○	
❑ **Intimidation/harcèlement**	○	○	○	○	○	○	
❑ Individus importunés dans la rue	○	○	○	○	○	○	
❑ Intimidation exercée par des groupes ou des individus	○	○	○	○	○	○	
❑ Intimidation des citoyens par des membres de gangs	○	○	○	○	○	○	
❑ **Fraude**	○	○	○	○	○	○	
❑ **Violence (excluant les agressions sexuelles)**	○	○	○	○	○	○	
❑ Violence conjugale	○	○	○	○	○	○	
❑ Victimes d'agression dans leur milieu de vie	○	○	○	○	○	○	
❑ Bagarres entre membres de gangs dans les rues	○	○	○	○	○	○	
❑ Violence utilisée ou subie par les jeunes	○	○	○	○	○	○	
❑ Violence dans les relations amoureuses des jeunes	○	○	○	○	○	○	
❑ Violence à l'école	○	○	○	○	○	○	
❑ Taxage à l'école	○	○	○	○	○	○	
❑ Violence et intimidation dans les transports scolaires	○	○	○	○	○	○	
❑ Violence subie par les personnes âgées	○	○	○	○	○	○	
❑ **Agressions sexuelles**	○	○	○	○	○	○	

Choix du thème	Méthode privilégiée						Année ou période couverte
	Documents existants	Forum	Observation	Entretien	Enquête	Statistiques officielles	
❑ **Vol**	○	○	○	○	○	○	
❑ Cambriolage	○	○	○	○	○	○	
❑ Vol d'automobile	○	○	○	○	○	○	
❑ Vol de pièces ou accessoires automobiles	○	○	○	○	○	○	
❑ Vol d'objets	○	○	○	○	○	○	
❑ Vol de vélo	○	○	○	○	○	○	
❑ Tentatives de vol	○	○	○	○	○	○	
❑ **Vandalisme**	○	○	○	○	○	○	
❑ **Désordre et incivilités**							
❑ **Désordre physique**	○	○	○	○	○	○	
❑ Malpropreté de certains lieux publics (déchets, seringues, éclats de verre, etc.)	○	○	○	○	○	○	
❑ Immeubles abandonnés ou très détériorés	○	○	○	○	○	○	
❑ Graffitis sur les murs des bâtiments ou sur les équipements	○	○	○	○	○	○	
❑ Vandalisme sur des immeubles, bâtiments ou équipements privés ou publics	○	○	○	○	○	○	
❑ Nuisance sonore causée par le trafic ou une vitesse non adaptée au trafic	○	○	○	○	○	○	
❑ **Incivilités (désordre social)**	○	○	○	○	○	○	
❑ Nuisances liées à la consommation d'alcool dans les lieux publics	○	○	○	○	○	○	
❑ Nuisances liées à la vente ou à la consommation de drogue	○	○	○	○	○	○	
❑ Nuisances liées à des activités de prostitution	○	○	○	○	○	○	
❑ Comportement agressif ou dérangeant de personnes itinérantes ou sans abri	○	○	○	○	○	○	
❑ Comportements déplacés par des personnes intoxiquées/santé mentale perturbée	○	○	○	○	○	○	
❑ Conflits entre groupes d'individus ou de résidants (ethniques, religieux, etc.)	○	○	○	○	○	○	
❑ Autres nuisances liées au bruit	○	○	○	○	○	○	
❑ Rassemblements dérangeants de personnes dans certains lieux publics	○	○	○	○	○	○	
❑ Animaux en liberté dérangeants	○	○	○	○	○	○	
❑ Nuisances dues à des « courses » de véhicules à moteur ou à la vitesse excessive	○	○	○	○	○	○	

Choix du thème	Méthode privilégiée: Documents existants	Forum	Observation	Entretien	Enquête	Statistiques officielles	Année ou période couverte
❑ **Perception de la sécurité et sentiment de sécurité**							
❑ **Sécurité perçue**	○	○	○	○	○	○	
❑ Perception de la sécurité de son milieu	○	○	○	○	○	○	
❑ Perception de sa propre sécurité	○	○	○	○	○	○	
❑ **Perception d'un risque dans son milieu de vie au regard de la sécurité**	○	○	○	○	○	○	
❑ Pour soi	○	○	○	○	○	○	
❑ Pour ses proches ou ses enfants	○	○	○	○	○	○	
❑ Pour d'autres clientèles particulières : femmes, personnes âgées, jeunes, etc.	○	○	○	○	○	○	
❑ **Perception d'un risque dans un lieu en particulier au regard de la sécurité**	○	○	○	○	○	○	
❑ Pour soi	○	○	○	○	○	○	
❑ Pour ses proches ou ses enfants	○	○	○	○	○	○	
❑ Pour d'autres clientèles particulières : femmes, personnes âgées, jeunes, etc.	○	○	○	○	○	○	
❑ **Perception d'un risque lié à l'environnement bâti**	○	○	○	○	○	○	
❑ Bâtiments placardés	○	○	○	○	○	○	
❑ Lieux isolés	○	○	○	○	○	○	
❑ **Perception d'un risque associé aux problèmes de criminalité dans son milieu**	○	○	○	○	○	○	
❑ **Perception d'un risque dû à des comportements insécurisant de la part d'individus**	○	○	○	○	○	○	
❑ **Comportements d'évitement**	○	○	○	○	○	○	
❑ **Comportements de protection**	○	○	○	○	○	○	
❑ Apporter un objet pour assurer sa protection dans ses déplacements	○	○	○	○	○	○	
❑ Vérifier la présence d'intrus dans sa voiture avant d'y entrer	○	○	○	○	○	○	
❑ Éviter d'ouvrir sa porte à des inconnus pour des raisons de sécurité	○	○	○	○	○	○	
❑ Verrouiller constamment les portes de son domicile	○	○	○	○	○	○	
❑ Avoir un chien pour assurer sa protection	○	○	○	○	○	○	
❑ Avoir un système d'alarme activé régulièrement pour assurer sa protection	○	○	○	○	○	○	
❑ Avoir suivi un cours d'autodéfense pour assurer sa protection	○	○	○	○	○	○	
❑ Avoir une arme à feu à son domicile par mesure de protection	○	○	○	○	○	○	
❑ Avoir un détecteur de fumée fonctionnel par étage	○	○	○	○	○	○	

Choix du thème	Méthode privilégiée						Année ou période couverte
	Documents existants	Forum	Observation	Entretien	Enquête	Statistiques officielles	
❑ **Perception d'un risque associé à la santé physique**	○	○	○	○	○	○	
❑ Perception de sa santé par rapport à d'autres personnes du même âge	○	○	○	○	○	○	
❑ **Cohésion sociale**	○	○	○	○	○	○	
❑ Stabilité résidentielle	○	○	○	○	○	○	
❑ Niveau de confiance entre les résidants d'un milieu de vie	○	○	○	○	○	○	
❑ Climat d'entraide avec le voisinage	○	○	○	○	○	○	
❑ Surveillance des domiciles entre voisins	○	○	○	○	○	○	
❑ Implication dans un organisme ou comité préoccupé par la sécurité de milieu	○	○	○	○	○	○	
❑ Implication dans des assemblées du conseil municipal	○	○	○	○	○	○	
❑ Implication dans un conseil de quartier ou d'arrondissement	○	○	○	○	○	○	
❑ Implication dans un comité de citoyens	○	○	○	○	○	○	
❑ Implication dans des activités communautaires, d'entraide ou de bénévolat	○	○	○	○	○	○	
❑ Implication dans des activités sociales/culturelles/sportives organisées dans le milieu	○	○	○	○	○	○	
❑ **Accidents**							
❑ **Accidents de la route**	○	○	○	○	○	○	
❑ Vitesse excessive	○	○	○	○	○	○	
❑ Nombre élevé d'accidents de la route	○	○	○	○	○	○	
❑ Conflits de circulation	○	○	○	○	○	○	
❑ **Risque de blessures dans les lieux publics**	○	○	○	○	○	○	
❑ **Services offerts à la population**							
❑ **Services policiers**	○	○	○	○	○	○	
❑ Présence (visibilité) policière dans le secteur	○	○	○	○	○	○	
❑ Satisfaction/efficacité du travail policier dans le milieu	○	○	○	○	○	○	
❑ Satisfaction du travail des policiers auprès des jeunes	○	○	○	○	○	○	
❑ Satisfaction du travail des policiers en sécurité routière	○	○	○	○	○	○	
❑ Satisfaction du travail des policiers pour régler les problèmes de délinquance/désordre	○	○	○	○	○	○	
❑ Confiance au service policier	○	○	○	○	○	○	
❑ Qualité du travail policier en prévention	○	○	○	○	○	○	
❑ Qualité de la réponse policière au moment d'une plainte	○	○	○	○	○	○	

Choix du thème	Méthode privilégiée: Documents existants	Forum	Observation	Entretien	Enquête	Statistiques officielles	Année ou période couverte
❑ **Service de protection contre les incendies**	○	○	○	○	○	○	
❑ Qualité de la réponse du service des incendies à la suite d'un appel	○	○	○	○	○	○	
❑ **Aménagement et entretien des routes, rues et trottoirs**	○	○	○	○	○	○	
❑ Sécurité de certaines intersections	○	○	○	○	○	○	
❑ Signalisation routière adéquate	○	○	○	○	○	○	
❑ Satisfaction à l'égard de l'entretien et réparation des routes et des rues	○	○	○	○	○	○	
❑ Satisfaction à l'égard de l'entretien et réparation des trottoirs	○	○	○	○	○	○	
❑ Déneigement des rues	○	○	○	○	○	○	
❑ Déneigement et déglaçage des trottoirs	○	○	○	○	○	○	
❑ Éclairage des lieux publics (rues, trottoirs, parcs, etc.)	○	○	○	○	○	○	
❑ Propreté des rues et des trottoirs	○	○	○	○	○	○	
❑ Plaintes formulées	○	○	○	○	○	○	
❑ **Entretien des parcs et des espaces publics**	○	○	○	○	○	○	
❑ Propreté des parcs et des espaces publics	○	○	○	○	○	○	
❑ Propreté des équipements	○	○	○	○	○	○	
❑ Propreté des espaces publics	○	○	○	○	○	○	
❑ Éclairage nocturne des parcs et des espaces publics	○	○	○	○	○	○	
❑ Sécurité des espaces publics	○	○	○	○	○	○	
❑ Sécurité des appareils de jeu dans les parcs	○	○	○	○	○	○	
❑ Sécurité des équipements dans les parcs	○	○	○	○	○	○	
❑ **Entretien des bâtiments, des équipements et des stationnements publics**	○	○	○	○	○	○	
❑ Entretien des bâtiments et des équipements publics	○	○	○	○	○	○	
❑ Éclairage nocturne autour des bâtiments, équipements et stationnements publics	○	○	○	○	○	○	
❑ **Services de loisirs**	○	○	○	○	○	○	
❑ Existence/disponibilité des services	○	○	○	○	○	○	
❑ Appréciation des services offerts	○	○	○	○	○	○	
❑ Entretien des lieux	○	○	○	○	○	○	
❑ Surveillance des lieux	○	○	○	○	○	○	
❑ Sécurité des installations	○	○	○	○	○	○	

Choix du thème	Méthode privilégiée						Année ou période couverte
	Documents existants	Forum	Observation	Entretien	Enquête	Statistiques officielles	
❑ **Autres services**	○	○	○	○	○	○	
❑ Qualité des services préhospitaliers d'urgence	○	○	○	○	○	○	
❑ Qualité de l'environnement ou de l'eau potable	○	○	○	○	○	○	
❑ Présence de services communautaires	○	○	○	○	○	○	
❑ Connaissance des services par la population	○	○	○	○	○	○	
_____	○	○	○	○	○	○	
_____	○	○	○	○	○	○	
_____	○	○	○	○	○	○	
_____	○	○	○	○	○	○	
_____	○	○	○	○	○	○	
_____	○	○	○	○	○	○	
_____	○	○	○	○	○	○	
_____	○	○	○	○	○	○	
_____	○	○	○	○	○	○	
_____	○	○	○	○	○	○	
_____	○	○	○	○	○	○	
_____	○	○	○	○	○	○	
_____	○	○	○	○	○	○	

Annexe 5

Exemple de plan de mise en œuvre du bilan de sécurité du milieu

Exemple de plan de mise en œuvre du bilan de sécurité du milieu

L'exemple de plan de mise en œuvre décrit ici vise à planifier la réalisation du bilan de sécurité. Ce plan présente plusieurs possibilités d'activités à réaliser pour le bilan de sécurité. Bien entendu, il n'est pas nécessaire ni souhaitable de les mettre toutes en œuvre. Pour chacune des activités qui seront retenues, il est suggéré d'identifier le ou les responsables, d'inscrire le budget requis, de noter les collaborations particulières, d'arrêter une date de début et de fin de l'activité ainsi que de décrire le ou les produits attendus.

Les différents éléments du tableau sont :

Activité à réaliser. Les activités à réaliser sont le résultat des décisions qui ont été prises au regard des informations recherchées, des thèmes à explorer et des méthodes privilégiées pour y arriver. Si vous utilisez la présente grille, il suffit d'effacer les lignes se référant aux méthodes qui n'ont pas été retenues.

Responsable. Identification de la personne ou de l'organisme qui sera chargé de la planification détaillée de l'activité, de la mettre en œuvre et de remettre les résultats.

Budget. Il faut établir ce qui est disponible et ce qu'il peut en coûter pour chacune des activités retenues. Pour le faire avec suffisamment de précision, il sera probablement nécessaire de vous référer à la section sur la planification de chacun des outils méthodologiques de la trousse avant de faire ce calcul.

Collaboration particulière. Cette colonne est réservée à toutes les collaborations nécessaires pour mener à bien une activité. Ce sont généralement des personnes ou organismes qui seront en soutien à la personne responsable de l'activité. Ce peut être un organisme qui offre de photocopier des documents, un autre qui offre la collaboration de l'une de ses ressources pour soutenir le traitement des données, un autre organisme qui soutiendra l'analyse des résultats, un organisme qui offre de mettre à contribution ses bénévoles pour une collecte, un journal de quartier qui offre d'écrire un article présentant la démarche entreprise, etc.

Date du début et de fin de l'activité. Ce sont les dates qui guideront les personnes responsables des activités.

Produit attendu. Qu'est-ce qui sera remis au comité chargé du diagnostic ? Selon l'activité, ce produit peut différer. Par exemple, pour les activités de collecte, certains voudront uniquement les informations de processus : combien de personnes visées, comment, avec quel outil, etc. D'autres désireront obtenir les faits saillants des informations recueillies. Ce qui importe est que la personne responsable sache ce qu'elle doit produire pour alimenter le diagnostic de sécurité.

Plan de mise en œuvre du bilan de sécurité du milieu

Activité à réaliser	Responsable	Budget	Collaboration(s) particulière(s)	Date de début	Date de fin	Produit(s) attendu(s)
Statistiques officielles de criminalité et victimation						
Enquête • Collecte						
• Traitement						
• Analyse						
Forums de discussion • Collecte						
• Traitement						
• Analyse						
Entretiens semi-dirigés avec des informateurs clés • Collecte						
• Traitement						
• Analyse						
Observations directes du milieu • Collecte						
• Traitement						
• Analyse						
Analyse de documents existants						
Autres activités						

Institut national de santé publique du Québec
avec la collaboration du ministère de la Sécurité publique du Québec

Annexe 6

Aspects éthiques à considérer dans un diagnostic de sécurité

Aspects éthiques à considérer dans un diagnostic de sécurité[29]

Quatre principes directeurs guident les conduites à adopter tout au long de la collecte et du traitement de l'information :

Principe 1 Tout citoyen a le droit au respect de sa vie privée, et ce, même s'il se trouve dans un lieu public.

Principe 2 Tout citoyen a le droit au respect de son image.

Principe 3 À aucun moment des intervieweurs ou des observateurs ne doivent confondre leur tâche avec celle des policiers ou d'autres intervenants.

Principe 4 Les comités et les personnes responsables du diagnostic de sécurité devraient s'engager à respecter la confidentialité des sources.

L'OBSERVATION D'ESPACES PRIVÉS OU COMMERCIAUX

Il va de soi que l'observation dans des espaces privés ou commerciaux, un centre commercial par exemple, nécessite l'autorisation du propriétaire ou du gestionnaire. Cependant, les autorisations n'exemptent pas l'observateur de respecter les principes énoncés ci-dessus. L'observateur devra notamment s'assurer que ses notes d'observation ne nomment personne et qu'elles ne permettent pas d'identifier les gens.

LA PRISE DE PHOTOS DANS LES LIEUX PUBLICS

La prise de photos est balisée par les principes 1 et 2 énoncés précédemment :

- L'observateur doit toujours obtenir une autorisation préalable des personnes qu'il désire photographier si celles-ci peuvent être identifiées sur la photo.
- Lorsqu'il s'agit de photographier des lieux ou des immeubles, la photo ne devrait pas porter atteinte à l'image ou à la réputation des propriétaires ou des résidants. Ainsi, aucun nom de rue ou numéro civique ne devrait permettre de localiser les lieux dans l'éventualité où elle serait publiée.
- La diffusion du matériel photographique devrait être soigneusement planifiée avec le souci de respecter ces principes.

LA PROTECTION DES INTERVIEWEURS OU DES OBSERVATEURS, DES CITOYENS INTERROGÉS ET DES VICTIMES

À l'intérieur d'un diagnostic et à cause de la nature des thèmes abordés, il est possible que l'intervieweur ou l'observateur soit amené à entendre des confidences de participants ou de personnes rencontrées, au sujet d'activités criminelles ou illicites et même d'en être témoin. Il risque alors de se retrouver devant

29. Le contenu de cette section a été rédigé à partir des propos tenus par M. Robert Roy, professeur associé à la Chaire d'éthique appliquée de l'Université de Sherbrooke, lors d'une rencontre au ministère de la Sécurité publique le 22 mai 2007.

un dilemme : dénoncer ou se taire ? Le choix s'avère particulièrement déchirant lorsque la personne qui lui a accordé sa confiance est elle-même la victime. Il est donc essentiel que les responsables de la collecte ou du diagnostic réfléchissent à ces questions et établissent une façon de faire qui sera discutée avec les collaborateurs avant le début de la collecte d'information, de façon à ce que ceux-ci soient moins décontenancés si de telles situations se présentent. En aucun cas, la sécurité d'un citoyen ne devrait être compromise au cours du diagnostic, qu'il soit témoin, victime, intervieweur ou observateur.

Trois exemples de situations délicates qui peuvent se présenter et mettant en cause les principes 1, 3 et 4 énoncés précédemment :

- au cours d'une activité d'observation, l'observateur est témoin d'une activité criminelle ou d'un geste illicite ;
- durant un forum de discussion ou une entrevue avec un informateur clé, l'intervieweur reçoit des informations de dénonciation d'activités criminelles de la part d'un témoin ;
- pendant une entrevue avec un informateur clé qui s'avère être une victime, l'intervieweur reçoit des confidences d'activités portant atteinte à leur sécurité.

Malheureusement, il est impossible ici de proposer des solutions concrètes aux multiples éventualités rencontrées sur le terrain. Néanmoins, les pistes de réflexion qui suivent sont de nature à guider la conduite au regard de la dénonciation des situations problématiques, à savoir les circonstances où elle s'avère opportune, les personnes à contacter et la façon de procéder. De plus, les observateurs doivent être sensibilisés au fait qu'ils ne doivent pas s'improviser « intervenant spécialisé » s'il leur arrivait de recevoir les confidences d'une personne en détresse. La conduite adéquate est plutôt de diriger la personne vers une ressource appropriée.

QUAND DIVULGUER DES INFORMATIONS DE NATURE CRIMINELLE OU JUGÉES DÉLICATES ?

Dans le cas où l'information est recueillie à l'intérieur d'un diagnostic de sécurité, le responsable du diagnostic devrait être mis au courant le premier des informations suspectes. Ce dernier peut alors demander, en privé, à un membre de son comité (par exemple, un policier, un représentant du CLSC) de l'aider à examiner la question. Les questions ci-dessous guideront la réflexion quant à la pertinence de révéler des situations criminelles ou délicates. Elles soulèvent plusieurs éléments à prendre en considération lorsqu'il s'agit de décider si la dénonciation est la meilleure option dans les circonstances et si elle peut être effectuée sans effets négatifs pour la sécurité et la réputation des personnes impliquées et des milieux en cause.

Balises et questions utiles pour la prise de décision dans une situation de dénonciation :

1. Pourquoi la situation observée ou la confidence pose-t-elle un problème éthique (dilemme moral) ?
2. La situation observée ou confiée est-elle soumise à une obligation légale de dénoncer ? Il convient de noter qu'en vertu de l'article 39 de la Loi de la protection de la jeunesse toute personne qui a un motif raisonnable de croire que la sécurité ou le développement d'un enfant est compromis en raison d'abus physiques ou sexuels (art. 38, al. 2, par. d et e) doit signaler sans délai la situation au directeur de la protection de la jeunesse.
3. Y a-t-il une entente formelle de confidentialité de la source des informations transmises à l'intervieweur ou à l'observateur ? Dans ce cas, l'entente devrait dominer, à moins d'un cas exceptionnel où la vie d'une personne serait menacée (suicide ou menaces de mort).

4. La dénonciation entraîne-t-elle un risque de représailles pour l'observateur, le témoin ou la victime ? Dans un tel cas, il est conseillé de demander au témoin ou à la victime pourquoi il ou elle n'a pas porté plainte.
5. La situation observée ou confiée vise-t-elle une personne ou des biens ? Il faut noter que, dans la hiérarchie des crimes, la sécurité des personnes est plus importante que la sécurité des biens.
6. La situation observée ou confiée risque-t-elle de se répéter ? En d'autres termes, existe-t-il des risques de récidive ?
7. La victime est-elle une personne vulnérable en raison de son isolement, d'un handicap, d'une maladie, de l'âge, etc. ?
8. La confidence est-elle une réalité, un soupçon ou une supposition ? Vient-elle consolider un préjugé de l'observateur, de l'intervieweur ou des responsables du diagnostic ?
9. Dans quel but la personne s'est-elle confiée ? Quelles sont ses attentes ? Souhaite-t-elle que l'intervieweur dénonce la situation ou ce dernier projette-t-il ses propres valeurs (par exemple, sur la nécessité de porter plainte) ? Pour le vérifier, il est suggéré de demander à la personne si elle serait à l'aise qu'une plainte soit portée.
10. L'ébruitement de la situation risque-t-il de nuire à une enquête policière en cours ?

À QUI ET COMMENT DIVULGUER DES INFORMATIONS DE NATURE CRIMINELLE OU JUGÉES DÉLICATES ?

Lorsqu'une décision de divulguer a été prise, les renseignements de nature criminelle devraient être transmis directement à un officier ou au commandant du service de police, à plus forte raison s'il s'agit d'un crime contre la personne. Une telle démarche doit être entreprise même s'il est possible que les informations divulguées soient déjà connues des services policiers. De plus, cette démarche doit se faire de façon confidentielle afin d'éviter de mettre en danger la sécurité des victimes et des témoins, de perturber une enquête en cours ou de porter atteinte à la réputation de quelqu'un dans l'éventualité où les actes reprochés s'avéreraient non fondés.

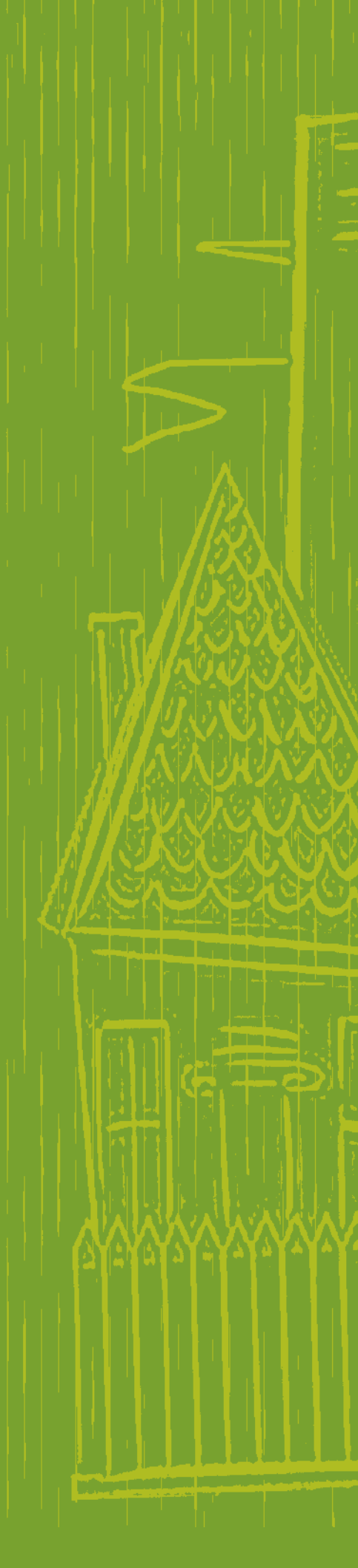
UTILISATION DES INFORMATIONS DE NATURE CRIMINELLE OU JUGÉES DÉLICATES

Les faits mis en lumière peuvent se révéler pertinents pour une meilleure connaissance du milieu, en prévision d'un plan d'action local. Il reste aux responsables du diagnostic à déterminer comment l'information sera utilisée au moment de l'analyse et de quelle façon elle sera intégrée au rapport. Les informations, les données et les propos consignés dans les différents documents produits pour déterminer le diagnostic ne doivent d'aucune manière permettre d'identifier la source.

RÉFÉRENCE COMPLÉMENTAIRE

Sécurité publique et protection civile Canada (2006). *Évaluation des projets de prévention du crime par le développement social. Manuel pour les organismes communautaires*, [http://www.publicsafety.gc.ca/prg/cp/_fl/Evaluation_handbook-F.pdf], p. 176-185.

N° de publication : 1330



Institut national de santé publique
Québec

Avec la collaboration de :

- Ministère de la Sécurité publique